



ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ **Αρ. Φύλλου 402**

9 Απριλίου 2003

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθ. 24/10065/011.3

Τροποποίηση του Υπηρεσιακού Οργανισμού των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ).

ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ
ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
(Συνεδρίαση 1176/20.3.2003 (θέμα 4ο)

Αφού έλαβε υπόψη:

α) Το άρθρο 26 παραγρ. 2 του Ν. 2668/98 (ΦΕΚ 282/Α/1998), β) τον Υπηρεσιακό Οργανισμό ΕΛΤΑ (ΦΕΚ 548/Β/11.5.2001), γ) το γεγονός ότι από τις διατάξεις αυτής της απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού, δ) την 9393/18.3.2003 εισήγηση της Δ/νσης Διοίκησης & Επικοινωνίας, τη σχετική προφορική εισήγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου καθώς και τις απόψεις του Προέδρου και των μελών του, ύστερα από συζήτηση, αποφάσισε:

Α. Την τροποποίηση των άρθρων 6, (Διάρθρωση, Στάθμη, Οργανωτική Ομάδα Υπηρεσιακών Λειτουργιών ΕΛΤΑ), 8 (Προϊστάμενοι Υπηρεσιακών Λειτουργιών και Τίτλος Αυτών), 11 (Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες και Διοικητική Υπαγωγή Αυτών), 12 (Συγκρότηση και Διοικητική Υπαγωγή Κεντρικών Υπηρεσιακών Λειτουργιών), 15 (Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών Εμπορικής Διεύθυνσης Συναλλαγής),16 (Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών Εμπορικής Διεύθυνσης Επιστολικού Ταχυδρομείου),19 (Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών Διεθνούς Ταχυδρομείου), 24 (Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών της Διεύθυνσης Εργασιών Χρηματοοικονομικών Προϊόντων), 34 (Περιφερειακές Διευθύνσεις-Περιφερειακές Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου-Έδρα και Περιοχή Δικαιοδοσίας Αυτών), 35 (Διάρθρωση Περιφερειακών Διευθύνσεων και Περιφερειακών Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου), 37 (Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών Περιφερειακής Διεύθυνσης Συναλλαγής Αττικής) 39α (Αρμοδιότητες Περιφερειακής Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου), 41 (Διάκριση των Μονάδων Ταχυδρομικού Έργου) καθώς και την προσθήκη νέου άρθρου 16α (Αρμοδιότητες Κέντρου Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών) ως ακολούθως:

1. Την τροποποίηση του άρθρου 6 (Διάρθρωση, Στάθμη, Οργανωτική Ομάδα Υπηρεσιακών Λειτουργιών ΕΛΤΑ).

Άρθρο 6
Διάρθρωση, Στάθμη, Οργανωτική Ομάδα
Υπηρεσιακών Λειτουργιών ΕΛΤΑ.

1. Οι Υπηρεσιακές Λειτουργίες ΕΛΤΑ διαρθρώνονται σε τρία επίπεδα:

- Το Κεντρικό Επίπεδο (Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες).
- Το Περιφερειακό επίπεδο (Περιφερειακές Διευθύνσεις και Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου).
- Το Τοπικό Επίπεδο (Μονάδες Ταχυδρομικού Έργου).

2. Οι Υπηρεσιακές Λειτουργίες του ΕΛΤΑ, διακρίνονται ως προς τη στάθμη τους σε:

- Διευθύνσεις.
- Τομείς.
- Τμήματα.
- Υπηρεσιακές Λειτουργίες Στάθμης Κατωτέρας Τμήματος.

3. Οργανωτικές Ομάδες Υπηρεσιακών Λειτουργιών με αυτοτελείς τομείς δράσης ονομάζονται Επιχειρησιακές Μονάδες και Γενικές Διευθύνσεις, οι οποίες υπάγονται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, στις οποίες προΐστανται διοικητικά και λειτουργικά Γενικοί Διευθυντές ή Διευθυντές και οι οποίες συστήνονται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου ύστερα από εισήγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου.

2. Την τροποποίηση του άρθρου 8 (Προϊστάμενοι Υπηρεσιακών Λειτουργιών και Τίτλος Αυτών):

Άρθρο 8
Προϊστάμενοι Υπηρεσιακών Λειτουργιών
και Τίτλος Αυτών.

1. Οι Προϊστάμενοι των Υπηρεσιακών Λειτουργιών επιλέγονται και τοποθετούνται σ' αυτές σύμφωνα με τις διατάξεις και τις διαδικασίες του Γενικού Κανονισμού Προσωπικού.

2. Φέρουν το τίτλο του Διευθυντή οι Προϊστάμενοι:

- Των Διευθύνσεων της Κεντρικής Υπηρεσίας.
- Των Περιφερειακών Διευθύνσεων.
- Της Περιφερειακής Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου Θεσσαλονίκης.
- Των Ειδικών Μονάδων Παραγωγής Κέντρου Διαλογής Αθηνών και Κέντρου Αεροπορικού Ταχυδρομείου.
- Των Κεντρικών Ταχυδρομικών Γραφείων.

3. Φέρουν τον τίτλο Προϊστάμενου και οι Διευθύνοντες:

- Τις Υπηρεσιακές Λειτουργίες εσωτερικής διάρθρωσης της Κεντρικής Υπηρεσίας.

- Τις Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Τις Υπηρεσιακές Λειτουργίες εσωτερικής διάρθρωσης των Περιφερειακών Διευθύνσεων και των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Τα Ταχυδρομικά Γραφεία.
- Τις Ειδικές Μονάδες Παραγωγής.

3. Την τροποποίηση του άρθρου 11 (Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες και Διοικητική Υπαγωγή Αυτών)

Άρθρο 11
Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες και
Διοικητική Υπαγωγή Αυτών.

1. Οι Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες συγκροτούν την Κεντρική Υπηρεσία ΕΛΤΑ και υπάγονται απευθείας στο Διευθύνοντα Σύμβουλο.
2. Οι Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες είναι:
2.1. Επιτελικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες.
- Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών.
- Σύμβουλοι.
- Ειδικοί Συνεργάτες.
- Η Διεύθυνση Διοίκησης και Επικοινωνίας.
- Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου.
- Η Διεύθυνση Στρατηγικής και Ανάπτυξης
2.2. Επιχειρησιακές Υπηρεσιακές Λειτουργίες
- Η Διεύθυνση Συναλλαγής.
- Η Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Η Διεύθυνση Εργασιών Χρηματοοικονομικών Προϊόντων.
- Η Διεύθυνση Διεθνούς Ταχυδρομείου.
- Η Εμπορική Διεύθυνση Συναλλαγής.
- Η Εμπορική Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Η Εμπορική Διεύθυνση Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών.
- Η Διεύθυνση Φιλοτελισμού.
2.3. Υπηρεσιακές Λειτουργίες Υποστήριξης
- Η Διεύθυνση Ανθρωπίνων Πόρων.
- Η Διεύθυνση Οικονομικών.
- Η Διεύθυνση Προμηθειών.
- Η Διεύθυνση Πληροφορικής.
- Η Διεύθυνση Τεχνικών Έργων.
- Το Κέντρο Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών.

4. Την τροποποίηση του άρθρου 12 (Συγκρότηση και διοικητική υπαγωγή Κεντρικών Υπηρεσιακών Λειτουργιών).

Άρθρο 12
Συγκρότηση και διοικητική υπαγωγή Κεντρικών
Υπηρεσιακών Λειτουργιών

1. Οι Υπηρεσιακές Λειτουργίες που συγκροτούν κάθε Κεντρική Υπηρεσιακή Λειτουργία του άρθρου 11 του παρόντος και η κωδική αρίθμηση αυτών, από την οποία αρίθμηση προσδιορίζεται και η διοικητική υπαγωγή τους, έχουν ως ακολούθως:
01 Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών.
011 Τομέας Γνωμοδοτήσεων.
012 Τομέας Δικαστικού.
0102 Τμήμα Υποστήριξης.
0101 Γραμματεία.
02 Σύμβουλοι.
03 Ειδικοί Συνεργάτες.
04 Διεύθυνση Στρατηγικής και Ανάπτυξης
0401 Γραμματεία Διεύθυνσης
11 Εμπορική Διεύθυνση Συναλλαγής.
111 Τομέας Ανάπτυξης Πωλήσεων Ταχ. Δικτύου.
112 Τομέας Διαφήμισης και Προώθησης Πωλήσεων.
113 Τομέας Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Πωλήσεων (e-sales)
1102 Υπηρεσία Μηχανών Προπληρωμής.
1103 Υπηρεσία Παρακολούθησης Πωλήσεων Ταχ. Δικτύου
1101 Γραμματεία Διεύθυνσης.
12 Εμπορική Διεύθυνση Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών.
121 Τομέας Πωλήσεων Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών.
122 Τομέας MARKETING Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών.
1201 Γραμματεία Διεύθυνσης.
13 Διεύθυνση Φιλοτελισμού.
131 Τομέας MARKETING Φιλοτελισμού.
132 Τομέας Πωλήσεων Φιλοτελικών Προϊόντων.
133 Τομέας Παραγωγής.
134 Ταχυδρομικό Μουσείο
1301 Γραμματεία Διεύθυνσης.
14 Διεύθυνση Διεθνούς Ταχυδρομείου.
141 Τομέας Ανάπτυξης Διεθνούς Ταχυδρομείου.
142 Τομέας Διεθνών Οργανισμών και Σχέσεων
143 Τομέας Συνεργασιών με Ταχ. Υπηρεσίες Εξωτερικού
144 Τομέας Λογαριασμών Διεθνούς Ταχυδρομείου
1401 Γραμματεία Διεύθυνσης.
15 Εμπορική Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου.
151 Τομέας Πωλήσεων Επιστολικού Ταχυδρομείου.
152 Τομέας MARKETING.
1501 Γραμματεία Διεύθυνσης.
16 Κέντρο Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών
21 Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου.
Σώμα Επιθεωρητών Διοικητικού και Οικονομικού Ελέγχου.
Σώμα Επιθεωρητών Ελέγχου Διαδικασιών και Ποιότητας.
211 Τομέας Υποστήριξης.
2111 Τμήμα Υποστήριξης Διοικητικού και Οικονομικού Ελέγχου.
2112 Τμήμα Υποστήριξης Ελέγχου Διαδικασιών και Ποιότητας.
2101 Γραμματεία Διεύθυνσης.
22 Διεύθυνση Ανθρωπίνων Πόρων
221 Τομέας Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων
222 Τομέας Ανάπτυξης Ανθρώπινων Πόρων.
223 Τομέας Μισθοδοσίας.
2201 Γραμματεία Διεύθυνσης.
23 Διεύθυνση Οικονομικών.
2302 Υπηρεσία Θησαυροφυλακίου (treasurer).
231 Τομέας Γενικής Λογιστικής.
2311 Τμήμα Γενικής Λογιστικής.
2312 Τμήμα Φορολογικού.
2313 Τμήμα Παγίων και Αποθηκών.
2314 Τμήμα Δαπανών Εξόδων.
2315 Τμήμα Λογαριασμών Εισπρακτέων και Τρίτων.
232 Τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων.
2321 Τμήμα Ταμείου.
2322 Τμήμα Τραπεζών.
233 Τομέας Αναλυτικής Λογιστικής, Στατιστικής και Κοστολόγησης.
2331 Τμήμα Κοστολόγησης.
2332 Τμήμα Αναλυτικής Λογιστικής.
2333 Τμήμα Στατιστικής

234 Τομέας Προϋπολογισμού.
2341 Τμήμα Προϋπολογισμού.
2342 Τμήμα Διοικητικής Πληροφόρησης.
235 Τομέας Ελέγχου και Λογιστικής καταχώρισης των Υπηρεσιακών Λειτουργιών
2351 Τμήμα Ελέγχου Εισερχομένων Στοιχείων.
2352 Τμήμα Διαδικασιών Ελέγχου και Παρακολούθησης.
2301 Γραμματεία Διεύθυνσης.
24 Διεύθυνση Διοίκησης και Επικοινωνίας.
2401 Γραφείο Πολιτικού Σχεδιασμού Έκτακτης Ανάγκης.
241 Τομέας Διοίκησης.
242 Τομέας Επικοινωνίας.
243 Τομέας Διοικητικής Μέριμνας
32 Διεύθυνση Προμηθειών.
321 Τομέας Προμήθειας Υλικών και Υπηρεσιών.
3211 Τμήμα Υλικών.
3212 Τμήμα Μηχανών.
3213 Τμήμα Μεταφορικών Μέσων.
3214 Τμήμα Σύναψης Συμβάσεων, Υπηρεσιών και Ασφάλισης.
322 Τομέας Διαχείρισης.
3221 Τμήμα Προγραμματισμού και Θεσμικού Πλαισίου.
3222 Τμήμα Παραγγελιών Υλικών.
323 Τομέας Κεντρικής Αποθήκης.
3231 Τμήμα Διαχείρισης Παγίων Υλικών.
3232 Τμήμα Διαχείρισης Αναλωσίμων Υλικών.
3233 Τμήμα Διαχείρισης Γραμματοσήμων.
3234 Γραφείο Κίνησης Αποθηκών (Τμήμα).
3201 Γραμματεία Διεύθυνσης.
33 Διεύθυνση Συναλλαγής.
331 Τομέας Προγραμματισμού και Διαχείρισης Πόρων Μονάδων Συναλλαγής.
332 Τομέας Αυτοματισμού και Σχεδιασμού Διαδικασιών Συναλλαγής.
333 Τομέας Καταστημάτων.
334 Τομέας Ανάπτυξης Δικτύου Συναλλαγής.
335 Τομέας Ποιότητας και Ελέγχου.
3301 Γραμματεία Διεύθυνσης.
34 Διεύθυνση Πληροφορικής.
341 Τομέας Προτύπων-Ασφαλείας και Σχεδιασμού.
3411 Τμήμα Προτύπων-Ασφαλείας.
3412 Τμήμα Σχεδιασμού και Εκπαίδευσης.
3413 Τμήμα Υποστήριξης Έργων
342 Τομέας Υλοποίησης ΄Έργων.
3421 Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακών
Πόρων (ERP).
3422 Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Προϊόντων (GIRO).
3423 Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων Εφαρμογών Ταχυδρομείου.
3424 Τμήμα Αυτοματισμού Γραφείου και Διαδικτύου.
343 Τομέας Υποστήριξης Εξοπλισμού.
3431 Τμήμα Υποστήριξης Κεντρικού Εξοπλισμού.
3432 Τμήμα Υποστήριξης Περιφερειακού Εξοπλισμού.
3433 Τμήμα Υποστήριξης Δικτύων και Τηλεφωνικών Κέντρων.
3434 Τμήμα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων.
3435 Τμήμα Άμεσης Υποστήριξης.
3401 Γραμματεία Διεύθυνσης.
35 Διεύθυνση Τεχνικών Έργων.
351 Τομέας Ειδικών και Μεγάλων Έργων.
3511 Τμήμα Σχεδιασμού και Μελετών.
3512 Τμήμα Υλοποίησης Κατασκευών.
352 Τομέας Έργων Μονάδων Συναλλαγής και Παραγωγής.
3521 Τμήμα Διαμόρφωσης Μονάδων Συναλλαγής και Παραγωγής.
3522 Τμήμα Συντηρήσεων.
353 Τομέας Δημοπρατήσεων και Παρακολούθησης Συμβάσεων.
3531 Τμήμα Δημοπρατήσεων και Εκτιμήσεων.
3532 Τμήμα Παρακολούθησης Συμβάσεων.
3502 Σχεδιαστήριο (Γραφείο).
3501 Γραμματεία Διεύθυνσης.
49 Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου.
491 Τομέας Προγραμματισμού και Διαχείρισης Πόρων Ειδικών Μονάδων Παραγωγής
492 Τομέας Εκμετάλλευσης.
493 Τομέας Οργάνωσης Διαλογής και Διαβιβάσεων.
494 Τομέας Οργάνωσης Διανομής.
495 Τομέας Διασφάλισης Ποιότητας.
496 Τομέας Συντήρησης Μεταφορικών μέσων.
4901 Γραμματεία Διεύθυνσης.
55 Διεύθυνση Εργασιών Χρηματοοικονομικών Προϊόντων.
551 Τομέας Διαχείρισης Πληροφοριακού Συστήματος.
552 Τομέας Διαχειριστικής και Λογιστικής Παρακολούθησης.
553 Τομέας Προϊόντων GIRO.
554 Τομέας Ασφάλειας και Ποιοτικού Ελέγχου.
555 Τομέας Προγραμματισμού και Διαχείρισης Πόρων
Χρηματοοικονομικών Προϊόντων.
5501 Γραμματεία Διεύθυνσης.

Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου, για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των Υπηρεσιακών Λειτουργιών, μπορεί:α) να καταργούνται ή να συστήνονται Τμήματα στους Τομείς των Διευθύνσεων και να καθορίζεται η υπαγωγή τους, β) να καθορίζεται η στάθμη Υπηρεσιακών Λειτουργιών που δεν έχει καθοριστεί στον Υπηρεσιακό Οργανισμό.

5. Την τροποποίηση του άρθρου 15 (Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών της Εμπορικής Διεύθυνσης Συναλλαγής)

Άρθρο 15
Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών
Εμπορικής Διεύθυνσης Συναλλαγής:

1. Έργο της Εμπορικής Διεύθυνσης Συναλλαγής είναι:

Η ανάπτυξη των πωλήσεων υπηρεσιών και προϊόντων του Οργανισμού και των θυγατρικών του εταιρειών καθώς και προϊόντων τρίτων μέσω του ταχυδρομικού δικτύου αξιοποιώντας πλήρως τα πλεονεκτήματα και τις δυνατότητες που παρέχουν όλα τα σημεία πρόσβασης.

Η παροχή υπηρεσιών Διαφήμισης και Προώθησης υπηρεσιών και προϊόντων στις Επιχειρησιακές Μονάδες του Οργανισμού και τις θυγατρικές του εταιρείες.

Η προβολή των υπηρεσιών και προϊόντων και η φροντίδα για την εμφάνιση των καταστημάτων καθώς και ο χειρισμός όλων των θεμάτων για την εφαρμογή της νέας Εταιρικής Ταυτότητας.

Η διαμόρφωση συμφωνιών για την παροχή των προαναφερόμενων υπηρεσιών στις Επιχειρησιακές Μονάδες του Οργανισμού, τις θυγατρικές του εταιρείες και τους τρίτους.

2. Αρμοδιότητες Τομέα Ανάπτυξης Πωλήσεων Ταχ. Δικτύου.

- Συνεργασία με τις Εμπορικές Διευθύνσεις του Οργανισμού ή των θυγατρικών του Εταιρειών για την πώληση και την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών τους μέσω των Τομέων Πωλήσεων των Περιφερειακών Διευθύνσεων και των Μονάδων Συναλλαγής.

- Εισαγωγή προϊόντων Τρίτων, μετά από συγκεκριμένη συμφωνία οι όροι και οι προϋποθέσεις της οποίας θα καθορίζονται από το Συμβούλιο Διεύθυνσης του Οργανισμού.

- Προβλέψεις Πωλήσεων ανά Περιφερειακή Διεύθυνση, και Μονάδα Συναλλαγής, ανά προϊόν ή ομάδα προϊόντων σε συνεργασία με τις άλλες Εμπορικές Διευθύνσεις.

- Καθορισμός στόχων πωλήσεων αναλυτικά για την Περιφερειακή Διεύθυνση και τις Μονάδες Συναλλαγής, με βάση τους στόχους που προβλέπονται στη συμφωνία με τις Εμπορικές Διευθύνσεις των άλλων Επιχειρησιακών Μονάδων και η παρακολούθηση υλοποίησης τους.

- Έκδοση οδηγιών και εγκυκλίων σχετικά με τα θέματα των πωλήσεων.

- Υποστήριξη Πωλήσεων στους Τομείς Πωλήσεων των Περιφερειακών Διευθύνσεων και στις Μονάδες Συναλλαγής.

- Λήψη ανατροφοδότησης μέσω των Περιφερειακών Διευθύνσεων με τακτικές αναφορές για τα θέματα πωλήσεων και ο ανασχεδιασμός πλάνων δράσης ή τεθέντων στόχων μετά από την επεξεργασία των στοιχείων.

- Κοστολόγηση και διαμόρφωση των τιμών ανά πωλούμενο προϊόν ή προσφερόμενη υπηρεσία με βάση τις οποίες θα προσδιορίζεται η συμφωνία με τις άλλες Εμπορικές Διευθύνσεις του Οργανισμού ή των θυγατρικών εταιρειών οι όροι και οι προϋποθέσεις της οποίας θα καθορίζονται με απόφαση του Συμβουλίου Διεύθυνσης.

- Κοστολόγηση και διαμόρφωση των τιμών για την διανομή αντικειμένων από διανομείς κυρίως σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές ή την επίδοση τους από τις θυρίδες Συναλλαγής των Μονάδων Συναλλαγής μετά από καθορισμένη συμφωνία οι όροι και οι προϋποθέσεις της οποίας θα καθορίζονται με απόφαση του Συμβουλίου Διεύθυνσης.

3. Αρμοδιότητες Τομέα Διαφήμισης και Προώθησης Πωλήσεων:

- Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση διαφημιστικών και άλλων προωθητικών δράσεων για λογαριασμό των Εμπορικών Διευθύνσεων του Οργανισμού και των θυγατρικών του εταιρειών.

- Καταγραφή των διαφημιστικών αναγκών των επιμέρους Διευθύνσεων τόσο από πλευράς μηνυμάτων όσο και από πλευράς εντύπων.

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη διαφημιστικών εκστρατειών και μηνυμάτων, για προβολή μέσω των ΜΜΕ (κυρίων και υποστηρικτικών) του έργου και των προσφερόμενων υπηρεσιών/προϊόντων του Οργανισμού.

- Παρακολούθηση των δαπανών διαφήμισης μέσω του προϋπολογισμού, τόσο συνολικά όσο και αναλυτικά στο επίπεδο της συναλλαγής.

- Σύνδεσμος του Οργανισμού με τις διαφημιστικές εταιρείες ή τις εταιρείες παραγωγής.

- Η κοστολόγηση και η διαμόρφωση τιμών για την παροχή υπηρεσιών διαφήμισης και προώθησης στις Εμπορικές Διευθύνσεις του Οργανισμού και στις θυγατρικές του εταιρείες με βάση τις οποίες θα διαμορφώνεται η συμφωνία, οι όροι και οι προϋποθέσεις της οποίας θα καθορίζονται από το Συμβούλιο Διεύθυνσης.

- Μέριμνα για την εξωτερική και εσωτερική εμφάνιση των Καταστημάτων σε θέματα Εταιρικής Ταυτότητας καθώς και για θέματα προβολής και διαφήμισης προϊόντων και υπηρεσιών.

- Χειρισμός όλων των θεμάτων για την προβολή των προϊόντων στα Καταστήματα του Ταχ. Δικτύου.

- Κατάρτιση πλάνου τοποθέτησης του διαφημιστικού υλικού σε συγκεκριμένες θέσεις κάθε Καταστήματος του Ταχ. Δικτύου.

- Αξιοποίηση των προθηκών και εμφανών σημείων κάθε Καταστήματος με την τοποθέτηση προϊόντων σε φυσική μορφή.

- Έκδοση οδηγιών για θέματα που αφορούν την εμφάνιση των καταστημάτων.

- Συνεχής παρακολούθηση της εμφάνισης των Καταστημάτων και τη λήψη μέτρων.

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη εικαστικού υλικού για την προώθηση της Εταιρικής Ταυτότητας (στολές Προσωπικού, εμφάνιση Μονάδων Ταχυδρομικού Έργου, λογότυποι υπηρεσιών, κ.λ.π), του Ταχυδρομείου, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.

- Συμμετοχή στις δράσεις αύξησης των πωλήσεων υπηρεσιών και προϊόντων με διαφημιστικές και άλλες προωθητικές ενέργειες.

- Μελέτη και προτάσεις για τον σχεδιασμό περιπτέρων, με σκοπό την συμμετοχή του Οργανισμού ή Υπηρεσιών του, σε εκθέσεις (ΔΕΘ, κλαδικές εκθέσεις κ.λπ.), σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.

- Προτάσεις και σχεδιασμός υπηρεσιακών εντύπων (Νέων Υπηρεσιών, πολυέντυπα, Έκθεση Πεπραγμένων Διοικητικού Συμβουλίου κ.λ.π.), σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.

4. Αρμοδιότητες Τομέα Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Πωλήσεων (e-sales)

- Έρευνα αγοράς- Σχεδιασμός και εισαγωγή προϊόντων που θα διατίθενται ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτύου (internet)

- Ανάπτυξη πωλήσεων μέσω του διαδικτύου

- Παραλαβή παραγγελιών από τους πελάτες

- Μελέτη, Σχεδιασμός, Ανάπτυξη,παρακολούθηση, Συντονισμός, Ενημέρωση και εμπλουτισμός της ιστοσελίδας (site) του ΕΛΤΑ με γραφικά, συνδέσεις, προϊόντα κ.α σε συνεργασία με τη Δ/νση Πληροφορικής

- Συνεργασία με άλλες Δ/νσεις για θέματα που αφορούν το site του ΕΛΤΑ

- Συνεχής ανανέωση της ιστοσελίδας του ΕΛΤΑ στην προβολή των προϊόντων σε συνεργασία με τη Δ/νση Πληροφορικής.

- Τηλεφωνικές πωλήσεις σε πελάτες των προϊόντων της Επιχειρησιακής Μονάδας Συναλλαγής-Παραλαβή παραγγελιών.

5. Αρμοδιότητες Υπηρεσίας Μηχανών Προπληρωμής

- Χειρισμός όλων των θεμάτων που αφορούν τις μηχανές προπληρωμής/Γραμματοσήμανσης

- Χειρισμός θεμάτων που αφορούν τους σφραγιστικούς δακτύλιους.

- Ανάπτυξη της χρήσης Μηχανών Προπληρωμής/Γραμματοσήμανσης και υποστήριξη των Πελατών κατόχων σε συνεργασία με τις Περιφερειακές Διευθύνσεις/Μονάδες Συναλλαγής.

- Αξιολόγηση- Κατάρτιση συστήματος παρακολούθησης και ελέγχου της χρήσης λειτουργίας και διαχείρισης των μηχανών προπληρωμής.

- Έκδοση οδηγιών για θέματα μηχανών προπληρωμής.

6. Αρμοδιότητες Υπηρεσίας Παρακολούθησης Πωλήσεων Ταχ. Δικτύου.

- Ανάπτυξη συστήματος παρακολούθησης των στόχων πωλήσεων ανά Περιφ. Διεύθυνση, Μονάδα Συναλλαγής και Ταχ. Πρακτορείο και ανά υπηρεσία και προϊόν.

- Επεξεργασία, Ανάλυση και Αξιολόγηση των στοιχείων πωλήσεων και προσδιορισμός των αιτιών αποκλίσεων μεταξύ προϋπολογισθέντων και πραγματοποιηθέντων εσόδων.

- Σύνταξη αναφορών προς τη Διοίκηση και τις Εμπορικές Διευθύνσεις του Οργανισμού όσον αφορά την πορεία Εσόδων.

- Έκδοση οδηγιών προς τις Υπηρεσιακές Λειτουργίες για τη λήψη μέτρων και ανάληψη ενεργειών στην κατεύθυνση επίτευξης των στόχων Εσόδων.

- Η διενέργεια ερευνών, η συγκέντρωση στοιχείων και πληροφοριών για την καταγραφή του μεγέθους της αγοράς σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο ανά προϊόν ή υπηρεσία.

- Η οργάνωση και η λειτουργία ενός εσωτερικού συστήματος πληροφοριών από τις Περιφερειακές Διευθύνσεις και τις Μονάδες Συναλλαγής, η συνεχής επεξεργασία και αξιοποίηση τους για την λήψη αποφάσεων.

- Η ανάλυση κόστους Πωλήσεων και περιθωρίου κέρδους ανά Περιφερειακή Διεύθυνση, ανά περιοχή και ανά Πωλητή.

- Η λήψη ανατροφοδότησης μέσω των Περιφερειακών Διευθύνσεων με τακτικές αναφορές για τα θέματα πωλήσεων και ο ανασχεδιασμός πλάνων δράσης ή τεθέντων στόχων μετά από την επεξεργασία των στοιχείων.

7. Αρμοδιότητες Γραμματείας Εμπορικής Διεύθυνσης Συναλλαγής.

Οι αρμοδιότητες της Γραμματείας προσδιορίζονται στο άρθρο 31 του παρόντος Υπηρεσιακού Οργανισμού.

8. Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου είναι δυνατή η δημιουργία τμημάτων στους Τομείς της Διεύθυνσης για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία και άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σ' αυτούς.

9. Με απόφαση του Συμβουλίου Διεύθυνσης καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις που προσδιορίζουν την έννοια του μεγάλου πελάτη μέσα στα πλαίσια πολιτικής της επιχείρησης για την εξυπηρέτηση των μεγάλων πελατών από τις Εμπορικές Διευθύνσεις με ταχυδρομικά και χρηματοοικονομικά προϊόντα.

6. Την τροποποίηση του άρθρου 16 (Αρμοδιότητες Εμπορικής Διεύθυνσης Επιστολικού Ταχυδρομείου).

Άρθρο 16
Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών Εμπορικής Διεύθυνσης Επιστολικού Ταχυδρομείου:

1. Έργο της Διεύθυνσης είναι ο σχεδιασμός προϊόντων Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων, η κατάλληλη προβολή τους, η τιμολογιακή πολιτική τους για το εσωτερικό και το εξωτερικό και η εξασφάλιση και εξυπηρέτηση των Μεγάλων Πελατών.

2. Τομέας Πωλήσεων Επιστολικού Ταχυδρομείου.

- Εξασφάλιση Πελατών (Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα) Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων με σύμβαση συνεργασίας.

- Συστηματική παρακολούθηση των υπαρχόντων και των εν δυνάμει πελατών, καταγραφή των αναγκών, λύση προβλημάτων με δυνατότητα παρέμβασης στη παραγωγική διαδικασία.

- Πληροφόρηση των Πελατών για την ποιότητα εξυπηρέτησης των ανά αποστολή αντικειμένων (After sales services).

- Προώθηση και δημιουργία προϋποθέσεων για αύξηση της κίνησης των Επιστολών και Δεμάτων και την αντίστοιχη αύξηση των πωλήσεων.

- Συνεργασία με την Εμπορική Διεύθυνση Συναλλαγής για την κατάρτιση συμφωνίας πώλησης των προϊόντων Επιστολικού Ταχυδρομείου από τους Τομείς Πωλήσεων των Περιφερειακών -Διευθύνσεων και τις Μονάδες Συναλλαγής.

- Υποστήριξη Υπηρεσιακών Λειτουργιών της Συναλλαγής για την πώληση των προϊόντων.

- Ανάλυση Πωλήσεων ανά Μεγάλο Πελάτη, αξία Πωλήσεων ανά Προϊόν των Μεγάλων Πελατών και αξία Πωλήσεων ανά Πωλητή.

- Προβλέψεις Πωλήσεων ανά προϊόν κάθε Μεγάλου Πελάτη και πρόβλεψη συνόλου Πωλήσεων ανά προϊόν.

- Προτάσεις για νέα Προϊόντα προς Τομέα MARKETING της Διεύθυνσης.

- Προτάσεις για την τιμολογιακή πολιτική όλων των προϊόντων εσωτερικού και εξωτερικού.

- Συνεργασία με την Εμπορική Διεύθυνση Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση κοινών πελατών.

3. Αρμοδιότητες Τομέα Marketing Επιστολικού Ταχυδρομείου:

- Εχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό όλων των προϊόντων του επιστολικού ταχυδρομείου και δεμάτων. Με βάση την ανάλυση της αγοράς δημιουργεί προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν ανάγκες υπαρχόντων και εν δυνάμει πελατών της στο εσωτερικό και εξωτερικό. Σε ότι αφορά τα προϊόντα του διεθνούς ταχυδρομείου αυτό γίνεται σε συνεργασία με τη Διεύθυνση του Διεθνούς Ταχυδρομείου.

- Προτείνει την τιμολογιακή πολιτική για όλα τα προϊόντα εσωτερικού και εξωτερικού. Για τα προϊόντα εξωτερικού σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διεθνούς Ταχυδρομείου.

- Υπολογίζει και ελέγχει διαρκώς το κόστος κάθε προϊόντος και με βάση την πολιτική εκπτώσεων καθοδηγεί τους μεγάλους πελάτες για τον τρόπο κατάθεσης, βαθμό ταξινόμησης, συσκευασίας, κ.λ.π. των αντικειμένων.

- Συνεργάζεται με την Εμπορική Διεύθυνση της Συναλλαγής για την κατάρτιση συμφωνίας προώθησης των προϊόντων του Επιστολικού Ταχυδρομείου από τις Μονάδες Συναλλαγής καθώς και για τη διανομή αντικειμένων σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές.

- Έχει την ευθύνη συγκρότησης και λειτουργίας Επιτροπής Προώθησης Νέων Προϊόντων και αξιολόγησης ιδεών προσωπικού και Πελατών.

- Παρακολουθεί την πορεία υλοποίησης των στόχων των νέων προϊόντων και προτείνει μέτρα για την υπερκάλυψή των, ενώ παράλληλα δημιουργεί προτάσεις για την διατήρηση και διεύρυνση των επιπέδων ζήτησης, προϊόντων/υπηρεσιών.

- Διαμορφώνει προβλέψεις ανά προϊόν για υπερκάλυψη στόχων, σε συνεργασία με τον Τομέα Πωλήσεων της Διεύθυνσης.

- Κατανέμει στόχους ανά προϊόν σε κάθε Περιφερειακή Διεύθυνση και στα Κεντρικά Ταχυδρομικά Γραφεία περιοχών Πωλήσεων, σε συνεργασία με τον Τομέα Πωλήσεων της Διεύθυνσης.

- Κάνει προβλέψεις για το συνολικό τζίρο ανά προϊόν για τον προϋπολογισμό του κάθε έτους.

- Έχει την ευθύνη για το σχεδιασμό Μίγματος MARKETING ανά προσφερόμενο Προϊόν.

- Παρακολουθεί στενά την αγορά των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών εσωτερικού και εξωτερικού (ανταγωνισμός, νέα προϊόντα, τιμολογιακή πολιτική), αξιολογώντας και τα αποτελέσματα του συστημάτων στα οποία συμμετέχει ο ΕΛΤΑ (του M.I.S. της I.P.C.).

- Επεξεργάζεται και αναλύει τα στοιχεία στατιστικής για την κίνηση ανά προϊόν.

- Διατυπώνει προτάσεις για την λειτουργία και ανάπτυξη της Ταχυδρομικής αγοράς και χειρίζεται τα θέματα Ανταγωνισμού προς την Ε.Ε.Τ.Τ διαμορφώνει κατευθύνσεις προς Περιφερειακές Διευθύνσεις και Υπηρεσιακές Λειτουργίες για την αντιμετώπιση του Ανταγωνισμού.

- Καθορίζει τα πρότυπα και εναρμονίζει τα χαρακτηριστικά των προϊόντων Επιστολικού Ταχυδρομείου στα διεθνή πρότυπα.

- Καταρτίζει οδηγίες για διαχείριση επιστρεφόμενων και αζήτητων αντικειμένων Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων.

- Διαμορφώνει το σύστημα After sales services, ανά προσφερόμενο προϊόν Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων.

- Εξασφαλίζει τις προϋποθέσεις εξυπηρέτησης Πελατών για ζητήματα αρμοδιότητας Υπηρεσιακών λειτουργιών Επιστολικού Ταχυδρομείου, ώστε να εξυπηρετούνται οι απαιτήσεις των πελατών.

4. Αρμοδιότητες Γραμματείας Εμπορικής Διεύθυνσης Επιστολικού Ταχυδρομείου:

Οι αρμοδιότητες της Γραμματείας προσδιορίζονται στο άρθρο 31 του παρόντος Υπηρεσιακού Οργανισμού.

5. Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου είναι δυνατή η δημιουργία τμημάτων στους Τομείς της Διεύθυνσης για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία και άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σ' αυτούς.

6. Με απόφαση του Συμβουλίου Διεύθυνσης καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις που προσδιορίζουν την έννοια του μεγάλου πελάτη μέσα στα πλαίσια πολιτικής της επιχείρησης για την εξυπηρέτηση των μεγάλων πελατών από τις Εμπορικές Διευθύνσεις με ταχυδρομικά και χρηματοοικονομικά προϊόντα.

7. Με απόφαση του Συμβουλίου Διεύθυνσης καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις (ύψος ετησίων πωλήσεων πελατών, τμήμα της αγοράς κ.λπ.) που προσδιορίζουν τους πελάτες που εξυπηρετούνται από την Εμπορική Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου και αυτούς που παρακολουθούνται από την Εμπορική Διεύθυνση Συναλλαγής και τη Διεύθυνση Συναλλαγής.

7. Την τροποποίηση του άρθρου 19 (Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών Διεύθυνσης Διεθνούς Ταχυδρομείου)

Άρθρο 19
Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών Διεύθυνσης Διεθνούς Ταχυδρομείου.

1. Έργο της Διεύθυνσης είναι η παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών σε διεθνές επίπεδο σύμφωνα με τις Διεθνείς ή Διμερείς Συμφωνίες και Συμβάσεις, η εκπροσώπηση του ΕΛΤΑ στις εργασίες των Διεθνών Οργανισμών και οι προτάσεις για την ανάπτυξη επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στο εξωτερικό μέσω συνεργασιών και συμμετοχής σε επενδυτικά προγράμματα. Επιπλέον υποστηρίζει τις Διευθύνσεις του Οργανισμού για τις διεθνείς σχέσεις τους.

Ενημερώνει τις Διευθύνσεις του Οργανισμού για θέματα προδιαγραφών ταχυδρομικών προϊόντων καθώς και για τις νέες τάσεις στη διεθνή αγορά.

2. Αρμοδιότητες Τομέα Ανάπτυξης Διεθνούς Ταχυδρομείου.

Λειτουργία MARKETING Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων Εξωτερικού:

- Εφαρμογή - Ερμηνεία Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης και άλλων Συμφωνιών σχετικών με το Επιστολικό Ταχυδρομείο και τα δέματα.

- Παρακολούθηση της νομοθεσίας για την προσφορά των υπηρεσιών του Επιστολικού Ταχυδρομείου.

- Ανάπτυξη προϊόντων Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων σε συνεργασία με την Εμπορική Διεύθυνση του Επιστολικού Ταχυδρομείου.

- Συλλογή πληροφοριών σχετικών με αγορά-ανταγωνισμό, ανάλυση στοιχείων MIS (IPC) για Επιστολές και Δέματα.

- Προβλέψεις πωλήσεων.

- Προτάσεις για νέες διεθνείς δραστηριότητες, σχεδιασμός νέων προϊόντων.

- Προτάσεις πολιτικής για την προώθηση του Διεθνούς Ταχυδρομείου.

- Προτάσεις τιμολογιακής πολιτικής για Επιστολικό Ταχυδρομείο και Δέματα Εξωτερικού σε συνεργασία με την Εμπορική Διεύθυνση του Επιστολικού Ταχυδρομείου.

- Διεθνείς υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (ανάπτυξη, διαχείριση των προϊόντων του Διεθνούς Ταχυδρομείου κατά το προ της τελικής τους μορφής στάδιο).

- Συμμετοχή σε σχετικές με θέματα αρμοδιοτήτων του εργασίες Διεθνών Οργάνων.

Λειτουργία Πωλήσεων Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων Εξωτερικού:

- Χειρισμός όλων των θεμάτων που αφορούν την παροχή υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων εξωτερικού στους Μεγάλους πελάτες.

- Προώθηση πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων εξωτερικού.

- Κατάρτιση, διαχείριση συμβολαίων με πελάτες.

- Διαχείριση θεμάτων που αφορούν απευθείας καταθέσεις Ταχυδρομείου στο εξωτερικό.

- Διαχείριση θεμάτων που αφορούν απευθείας καταθέσεις Ταχυδρομείου από το εξωτερικό.

- Υποστήριξη δράσεων προώθησης πωλήσεων της Εμπορικής Διεύθυνσης Επιστολικού Ταχυδρομείου σχετικών με το Διεθνές Ταχυδρομείο.

- Συμφωνίες αποζημίωσης διασυνοριακού ταχυδρομείου (Καταληκτικά Τέλη):

- Διαχείριση θεμάτων που αφορούν στις Συμφωνίες για την αποζημίωση του εισερχόμενου Διεθνούς Ταχυδρομείου.

- Διαχείριση θεμάτων που αφορούν στις Συμφωνίες για την αποζημίωση του εξερχόμενου Διεθνούς Ταχυδρομείου.

- Διαχείριση θεμάτων που αφορούν ειδικές συμφωνίες με ξένες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες ή ιδιωτικούς ταχυδρομικούς φορείς.

- Παρακολούθηση της κίνησης των Διεθνών Λογαριασμών.

- Επίλυση θεμάτων με τις ξένες Ταχ. Υπηρεσίες σχετικών με το κανονιστικό πλαίσιο των αποζημιώσεων.

- Παρακολούθηση θεμάτων αναταχυδρόμησης.

- Συμμετοχή σε σχετικές με θέματα αρμοδιοτήτων του εργασίες Διεθνών Οργάνων.

Λειτουργία Συντονισμού και Παρακολούθησης Ειδικών Μονάδων Παραγωγής Διεθνούς Ταχυδρομείου:

- Παρακολούθηση λειτουργίας του Κέντρου Αεροπορικού Ταχυδρομείου και της ΥΕΔ Πειραιά.
- Παρακολούθηση λειτουργίας ΥΕΔ Θεσσαλονίκης σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις.
- Διαχείριση θεμάτων που αφορούν συμφωνίες με αεροπορικές και μεταφορικές εταιρίες για τη μεταφορά των αντικειμένων του επιστολικού ταχυδρομείου και των δεμάτων εξωτερικού.
- Κατάρτιση Πινάκων Διαβιβάσεων για τη διακίνηση των διεθνών αποστολών (αεροπορικών - επιφανείας) και καθορισμός δρομολογίων
- Διαχείριση θεμάτων που αφορούν την καλή λειτουργία των εφαρμογών πληροφορικής στις αποστολές εξωτερικού και συστήματος εντοπισμού και παρακολούθησης αυτών.
- Ανάληψη δράσεων αναβάθμισης της ποιότητας στα πλαίσια της IPC.
- Χειρισμός θεμάτων που αφορούν στην εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου των Αναζητήσεων-Αποζημιώσεων αντικειμένων του Επιστολικού Ταχυδρομείου και των Δεμάτων εξωτερικού σε συνεργασία με την αρμόδια Υπηρεσιακή Λειτουργία (Κέντρο Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών).
- Παρακολούθηση λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος διεθνούς ταχυδρομείου.
- Συμμετοχή σε σχετικές με θέματα αρμοδιοτήτων του εργασίες Διεθνών Οργάνων.

Λειτουργία Συντονισμού και Παρακολούθησης Ποιότητας Διεθνούς Ταχυδρομείου.

- Παρακολούθηση της ποιότητας της υπηρεσίας (εξωτερικού) και προτάσεις ενεργειών βελτίωσής της.
- Διενέργεια ελέγχων ποιότητας της Υπηρεσίας απ' άκρου σ' άκρο του Διεθνούς Ταχυδρομείου (μετρήσεις ΠΤΕ, IPC, POSTEUROP) σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις.
- Παρακολούθηση λειτουργίας διαγνωστικού συστήματος (στο πλαίσιο εφαρμογής τη Συμφωνίας REIMS) και συστήματος UNEX ελέγχου ποιότητας του εισερχόμενου και εξερχόμενου ταχυδρομείου.
- Ανάλυση και επεξεργασία των στοιχείων των ελέγχων ποιότητας για την αποτελεσματική αξιοποίησή τους.
- Συνεργασία με τον Τομέα Ποιότητας του Επιστολικού Ταχυδρομείου για την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων των μετρήσεων ποιότητας και του διαγνωστικού συστήματος της IPC.
- Συμμετοχή σε σχετικές με θέματα αρμοδιοτήτων του εργασίες Διεθνών Οργάνων.

3. Αρμοδιότητες Τομέα Διεθνών Οργανισμών και Σχέσεων.

Λειτουργία Σχέσεων ΕΛΤΑ με Διεθνείς Οργανισμούς

- Συντονισμός και οργάνωση των εργασιών που αφορούν σε θέματα αρμοδιότητας της Διεύθυνσης στους Διεθνείς Οργανισμούς όπως:
- Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση
- PostEurop
- IPC
- Συμμετοχή στις εργασίες των Διεθνών Οργάνων και εκπροσώπηση του ΕΛΤΑ σε αυτές.

(Συμμετέχουν και άτομα τα οποία ορίζουν οι αρμόδιες Διευθύνσεις ανάλογα με το αντικείμενο του κάθε οργάνου και της κάθε επιτροπής).

- Ενημέρωση των υπηρεσιών του ΕΛΤΑ πάνω σε θέματα Διεθνών Οργανισμών
- Διοργάνωση Συνεδριάσεων, Επιτροπών και ομάδων εργασίας της IPC, ΠΤΕ και των λοιπών οργανισμών

Λειτουργία παρακολούθησης θεμάτων κοινοτικής πολιτικής

- Παρακολούθηση των εργασιών που αφορούν στην κοινοτική πολιτική και ειδικότερα:
- Κοινοτική Οδηγία για τον Ταχυδρομικό Τομέα
- Συναφείς Οδηγίες
- Διεθνής Οργανισμός Εμπορίου σε ότι αφορά θέματα ταχυδρομείων
- Κοινοτικός διάλογος στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
- Ενημέρωση υπηρεσιακών λειτουργιών του ΕΛΤΑ για τις εξελίξεις πάνω στα θέματα αυτά.

4. Αρμοδιότητες Τομέα Συνεργασιών με Ταχ. Υπηρεσίες Εξωτερικού

Λειτουργία Διεθνών Συνεργασιών

- Συλλογή στοιχείων για την κατάσταση των ταχυδρομικών υπηρεσιών σε παγκόσμιο επίπεδο (Συγκρίσεις, δείκτες).
- Συλλογή στοιχείων για την κατάσταση της ταχυδρομικής αγοράς σε διεθνές επίπεδο.
- Διαχείριση θεμάτων που αφορούν συνεργασίες ΕΛΤΑ με ξένες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.
- Προτάσεις για την ανάπτυξη επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στο εξωτερικό.
- Προτάσεις για διεθνείς επενδύσεις.

Λειτουργία Μεταφράσεων

- Μεταφράσεις από/σε Ελληνικά, Αγγλικά και Γαλλικά των Διεθνών Ταχυδρομικών Συμβάσεων και λοιπών κειμένων προς χρήση του ΕΛΤΑ

Λειτουργία Αποστολών

- Οργάνωση ταξιδιών ξένων αντιπροσωπειών - επισκεπτών στην Ελλάδα.
- Προετοιμασία ταξιδιών εξωτερικού.
- Συμφωνίες με αεροπορικές εταιρείες, τουριστικά πρακτορεία, ξενοδοχεία για αποστολές εξωτερικού.
- Διεκπεραίωση των εσωτερικών του ΕΛΤΑ διαδικασιών για τις αποστολές στο εξωτερικό.
- Κατάρτιση αρχείου αναγκαίων πληροφοριών που αφορούν στη διαμονή και διακίνηση ελληνικών αποστολών στις χώρες εξωτερικού.

5. Αρμοδιότητες Τομέα Λογαριασμών Διεθνούς Ταχυδρομείου

Λειτουργία καταληκτικών τελών Επιστολικού Ταχυδρομείου και Δεμάτων

- Διενέργεια στατιστικών μετρήσεων εισερχόμενου και εξερχόμενου ταχυδρομείου
- Υπολογισμός βαρών εισερχομένου και εξερχόμενου Ταχυδρομείου
- Υπολογισμός αριθμού αντικειμένων εισερχόμενου και εξερχόμενου ταχυδρομείου
- Καταχώρηση στοιχείων αποστολών και σύνταξη συγκεντρωτικών καταστάσεων
- Σύνταξη, αποστολή λογαριασμών, απαιτήσεων, λογαριασμών καταληκτικών τελών από Ξένες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες
- Σύνταξη, αποστολή λογαριασμών διαβατικών τελών
- Αποδοχή λογαριασμών διαβατικών τελών Ξένων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
- Συντονισμός διαδικασιών στατιστικών για τον υπολογισμό των καταληκτικών τελών Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Συντονισμός διαδικασιών Διεθνών Στατιστικών για υπολογισμό αναλογούντων τελών δεμάτων.

- Κατάρτιση, αποστολή και αποδοχή των καταληκτικών και διαβατικών τελών δεμάτων.

Λειτουργία Λογιστηρίου

- Συνεργασία με την Διεύθυνση Οικονομικών για την πλήρη αποτύπωση των απαιτήσεων και υποχρεώσεων ΕΛΤΑ από και προς Ξένες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.

- Απολογισμός καταληκτικών τελών δεμάτων.

- Έλεγχος τιμολογίων αεροπορικών εταιρειών.

- Διεκπεραίωση και λογιστική τακτοποίηση θεμάτων δελτίων ελέγχου διεθνούς αλληλογραφίας.

- Διαχείριση θεμάτων αιτήσεων αναζητήσεων-αποζημιώσεων.

6. Αρμοδιότητες Γραμματείας Διεύθυνση Διεθνούς Ταχυδρομείου

Οι αρμοδιότητες της Γραμματείας προσδιορίζονται στο άρθρο 31 του παρόντος Υπηρεσιακού Οργανισμού.

7. Στην Διεύθυνση Διεθνούς Ταχυδρομείου υπάγονται απευθείας το Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου και η Υπηρεσία Εκτελωνισμού Δεμάτων Πειραιά. Η Υπηρεσία Εκτελωνισμού Δεμάτων Θεσσαλονίκης υπάγεται λειτουργικά στη Διεύθυνση Διεθνούς Ταχυδρομείου, ενώ διοικητικά υπάγεται στην Περιφερειακή Διεύθυνση Θεσσαλονίκης

Έργο του Κέντρου Αεροπορικού Ταχυδρομείου (Κ.Α.Τ) είναι:

- Η διαχείριση της εξερχόμενης-εισερχόμενης αλληλογραφίας του Κέντρου.

- Η διαχείριση των δεμάτων εξωτερικού.

- Η διαχείριση του αεροπορικού Ταχυδρομείου εσωτερικού για λογαριασμό της αρμόδιας Διεύθυνσης.

- Η διαχείριση των εισερχομένων από τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεμάτων.

- Η διαχείριση των εξερχόμενων - δεμάτων

- Ο σχεδιασμός και η διαχείριση των ροών από και προς το Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου και των Υπηρεσιών Εκτελωνισμού Δεμάτων Πειραιά και Θεσσαλονίκης θα γίνεται σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου και τις Περιφερειακές Διευθύνσεις Αττικής, Πειραιά και Θεσσαλονίκης για τη διασφάλιση παροχής υψηλής ποιότητας Υπηρεσιών Εξωτερικού.

8. Η Διεύθυνση Διεθνούς Ταχυδρομείου υποχρεούται να συνεργάζεται και να ενεργεί βάσει των γνωμοδοτήσεων των αρμοδίων Διευθύνσεων για τα θέματα που επηρεάζουν τις εργασίες του δικτύου του ΕΛΤΑ

8. Την τροποποίηση του άρθρου 24 (Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών Διεύθυνσης Εργασιών Χρηματοοικονομικών Προϊόντων)

Άρθρο 24
Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών Διεύθυνσης Εργασιών Χρηματοοικονομικών Προϊόντων:

- Ο σχεδιασμός, η οργάνωση, ο ποιοτικός έλεγχος και εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης χρηματοοικονομικών προϊόντων (Ταχυπληρωμή, GIRO, ταχυδρομικές επιταγές, εμβάσματα, κ.λπ).

- Η διαχείριση εργασιών (operations) χρηματοοικονομικών προϊόντων.

- Η ανάπτυξη διαδικασιών διαχείρισης χρηματοοικονομικών προϊόντων.

- Η επεξεργασία εντύπων. Παραγωγική διαδικασία παραλαβής, αποσφράγισης, ελέγχου, ταξινόμησης των εντύπων (παραστατικών) που αφορούν χρηματοοικονομικά προϊόντα.

- Η επεξεργασία δεδομένων όλων των εφαρμογών που σχετίζονται με την Ταχυπληρωμή - GIRO και λοιπά προϊόντα.

- Η ανάπτυξη και διαχείριση λογισμικού των ανωτέρω εφαρμογών σε συνεργασία με την Διεύθυνση Πληροφορικής.

- Η ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων ασφαλείας που συνδέονται με χρηματοοικονομικές πράξεις.

- Η λογιστική και διαχειριστική παρακολούθηση χρηματοοικονομικών προϊόντων.

- Η χρηματοοικονομική πολιτική, σχεδιασμός και προϋπολογισμός εργασιών χρηματοοικονομικών προϊόντων.

- Η διευθέτηση λογαριασμών και εφαρμογή τιμολογιακής πολιτικής.

- Η λογιστική παρακολούθηση και έλεγχος διαχείρισης λογαριασμών GIRO, εισπράξεων, πληρωμών, ταχυδρομικών επιταγών, εμβασμάτων και λοιπών προϊόντων.

- Η παρακολούθηση φορολογικών και νομικών θεμάτων που σχετίζονται με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα. Συνεργασία με τις αρμόδιες αρχές.

- Η ανάπτυξη συνεργασιών με Τραπεζικά και Χρηματοοικονομικά Ιδρύματα και άλλα δίκτυα για την ανάπτυξη των χρηματοοικονομικών προϊόντων.

- Η διαχείριση διαδικασιών διάθεσης προϊόντων τρίτων από τον Οργανισμό.

- Η ανάπτυξη συνεργασιών με Διεθνείς Οργανισμούς και εταιρείες στους τομείς των χρηματοοικονομικών προϊόντων και ιδιαίτερα στους τομείς GIRO, επιταγών και εμβασμάτων.

- Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων.

- Η παρακολούθηση κανονιστικού πλαισίου (όροι, προϋποθέσεις κ.λ.π) για την παροχή των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων.

- Η μελέτη, αξιολόγηση στοιχείων και διατύπωση προτάσεων και εισηγήσεων για θέματα σύνδεσης των υπηρεσιών post giro με τραπεζικές υπηρεσίες.

- Ο καθορισμός προτύπων και εναρμόνιση παρεχομένων υπηρεσιών και προϊόντων στα διεθνή πρότυπα.

- Ο σχεδιασμός διαδικασιών των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων.

- Η κατάρτιση οδηγιών για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων.

- Η κατάρτιση κανονισμών και οδηγιών πραγματοποίησης των συναλλαγών των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων (φάσεις εργασίας), συναφών εργασιών και εκτέλεσης έργου χρηματοοικονομικής διαχείρισης.

- Η διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της οργάνωσης και απλούστευσης των διαδικασιών διεξαγωγής των συναλλαγών των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων.

- Η εφαρμογή και ερμηνεία της Διεθνούς Συμφωνίας ταχυδρομικών επιταγών - ταξιδιωτικών εντολών - ταχυδρομικών τσεκ - αξιών προς είσπραξη, των διμερών συμφωνιών και των συστάσεων της Ευρωπαϊκής Διάσκεψης Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών για τις ταχυδρομικές επιταγές σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διεθνούς Ταχυδρομείου.

- Η επεξεργασία στοιχείων χρηματοοικονομικών προϊόντων (Παραλαβή -Εισαγωγή Στοιχείων (data entry - ocr): Ελεγχος).

1. Τομέας Διαχείρισης Πληροφοριακού Συστήματος

Λειτουργία διαμετακόμισης αποστολών

Διαχείριση (παραλαβή και μεταφορά) στη Διεύθυνση

των καθημερινών αποστολών που περιέχουν τους φακέλους με τα παραστατικά των διαχειρίσεων των χρηματοοικονομικών προϊόντων και αποσφράγιση του περιεχομένου των αποστολών.

Λειτουργία διαλογής φακέλων

Διαχείριση (αποσφράγιση των αποστολών), διαχωρισμός των φακέλων κατά αντικείμενο και διαχείριση των λανθασμένων διαβιβάσεων.

Λειτουργία προετοιμασίας παραστατικών για μηχανογραφική επεξεργασία

Διαχείριση (αποσφράγιση των φακέλων), έλεγχος των παραστατικών ανά ταμία, διαχωρισμός κατεστραμμένων ή προβληματικών παραστατικών, τακτοποίηση και προώθηση για μηχανογραφική επεξεργασία.

Λειτουργία οπτικής ανάγνωσης παραστατικών

Επεξεργασία παραστατικών ταχυπληρωμής από τους οπτικούς αναγνώστες. Δημιουργία αρχείου εικόνας εντύπων, εκτέλεση προγραμμάτων για την ενημέρωση της βάσης δεδομένων του συστήματος και αποστολή ισοσκελισμένων πακέτων στο κεντρικό σύστημα.

Λειτουργία κεντρικού συστήματος (Host)

- Εκτέλεση των προγραμμάτων batch ροής, παραγωγή μαγνητικών μέσων και εκτυπωτικών.

Λειτουργία καταχώρησης στοιχείων στους Η/Υ

- Εισαγωγή στοιχείων (ελλειπόντων ή μη αναγνωσθέντων) σε σταθμούς εργασίας (Η/Υ) που αφορούν τις εφαρμογές: εισπράξεις, πληρωμές, ταχ. Επιταγές και ισοσκελισμός δεσμών ταμιών και ταχ.γραφείων.

Λειτουργία διαχείρισης εικόνας εντύπων

- Παραγωγή μαγνητικών μέσων με εικόνες των εντύπων, διόρθωση λαθών και απαντήσεις σε ερωτήματα πελατών.

- Συγκέντρωση των μηχανογραφικών καταστάσεων, των μαγνητικών μέσων και εκτυπώσεων εικόνας εντύπων εισπράξεων, διαχωρισμός ανά πελάτη και προώθηση για αποστολή.

2. Τομέας Διαχειριστικής και Λογιστικής Παρακολούθησης.

Λειτουργία ελέγχου Εισπράξεων

- Ημερήσια συμφωνία των εγγραφών επί των συγκεντρωτικών των εισπράξεων με τα παραστατικά που τα συνοδεύουν και απόδοση των ποσών των εισπράξεων στους πελάτες εισπράξεων ταχυπληρωμής με έκδοση επιταγών.

- Έκδοση οδηγιών τακτοποίησης διαχειριστικών ανωμαλιών που αφορούν τις εισπράξεις.

- Διαχείριση θεμάτων που αφορούν τις Αιτήσεις Αναζητήσεων των εισπράξεων σε συνεργασία με το Κέντρο Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών.

Λειτουργία ελέγχου Πληρωμών

- Ημερήσια συμφωνία των εγγραφών επί των συγκεντρωτικών των πληρωμών με τα παραστατικά που τα συνοδεύουν και εκκαθάριση των ποσών ανά πελάτη.

- Επίδοση παραστατικών πληρωμών και μαγνητικών μέσων στους πελάτες.

- Διαχείριση επιταγών παλαιού τύπου.

- Έκδοση οδηγιών τακτοποίησης διαχειριστικών ανωμαλιών που αφορούν τις πληρωμές.

Λειτουργία ελέγχου Ταχ. Επιταγών Εσωτερικού

- Ημερήσια συμφωνία των εγγραφών επί των συγκεντρωτικών των ταχ. επιταγών εσωτερικού με τα παραστατικά που τα συνοδεύουν και επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών.

- Έκδοση και παρακολούθηση οδηγιών τακτοποίησης των διαχειριστικών ανωμαλιών που προκύπτουν από τον έλεγχο των ταχ. επιταγών εσωτερικού.

- Έλεγχος συσχέτισης παραστατικών έκδοσης των ταχ. επιταγών εσωτερικού με τα αντίστοιχα παραστατικά πληρωμής αυτών.

- Διαχείριση των αζήτητων ταχ. επιταγών εσωτερικού.

Λειτουργία Αναζητήσεων, Πληρωμών και Ταχ.Επιταγών Εσωτερικού

- Παραλαβή, επεξεργασία και διεκπεραίωση των αιτήσεων αναζήτησης και τακτοποίηση θεμάτων απωλειών αποστολών ή μεμονωμένων παραστατικών σε συνεργασία με το Κέντρο Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών.

- Έκδοση β΄ επιταγών εσωτερικού.

- Εφαρμογή οδηγιών τακτοποίησης αντικανονικών πληρωμών των διαχειρίσεων των ταχ. επιταγών εσωτερικού και των πληρωμών.

Λειτουργία Λογιστικής Παρακολούθησης

- Ενημέρωση λογιστικών φύλλων (excel) με τις εγγραφές των λογαριασμών των Η.Φ.Σ των διαχειρίσεων της Διεύθυνσης.

- Συσχέτιση των εγγραφών των Η.Φ.Σ με το αποτέλεσμα των μηχανογραφικών αρχείων ύστερα από τη μηχανογραφική επεξεργασία των παραστατικών.

- Λογιστική τακτοποίηση των λογαριασμών των διαχειρίσεων με εγγραφές στο υποσύστημα Γενικής Λογιστικής, των διαφορών που παραδίδονται από τον έλεγχο.

- Υποβολή στη Διεύθυνση Οικονομικών μαγνητικού μέσου με τις διαφορές για τακτοποίηση, που δεν αφορούν τις διαχειρίσεις της Διεύθυνσης.

- Σύνταξη μηνιαίων ισοζυγίων λογαριασμών μετά την οριστικοποίηση των εγγραφών των λογαριασμών των διαχειρίσεων της Διεύθυνσης από τη Διεύθυνση Οικονομικών.

- Συμφωνία υπολοίπων λογαριασμών - απογραφές.

- Λογιστικοποίηση των διαχειριστικών διαφορών που εγγράφως επισημαίνονται στα Καταστήματα για τακτοποίηση.

3. Τομέας Προϊόντων GIRO.

Λειτουργία συστήματος Eurogiro

- Διαχείριση όλων των θεμάτων που αφορούν την υπηρεσία και τα προϊόντα Eurogiro.

- Εκτύπωση - αποστολή εισερχομένων εντολών (προς πληρωμή).

- Υποστήριξη των πληρωμών των μη αυτοματοποιημένων ταχ.γραφείων.

Διαχείριση λογαριασμών ΕΛΤΑ για την υπηρεσία Eurogiro

Λειτουργία συστήματος Western Union

- Διαχείριση όλων των θεμάτων που αφορούν την υπηρεσία και τα προϊόντα της υπηρεσίας Western Union.

- Ανάπτυξη-Λειτουργία-Διαχείριση call center για την υπηρεσία Western Union σε συνεργασία με το Κέντρο Πληροφόρησης Και Εξυπηρέτησης Πελατών.

- Λογιστική παρακολούθηση και συμφωνία των υπηρεσιών Western Union και Eurogiro στα ταχ. γραφεία και ξένες χώρες

Λειτουργία συστήματος Ταχ. Επιταγών Εξωτερικού

- Έλεγχος και συμφωνία των ταχ. επιταγών εξωτερικού και των postcheques.

- Διαχείριση και καταχώρηση στο σύστημα των παραστατικών ταχ. επιταγών και των παραστατικών αποστολής ή πληρωμής ποσών στο εξωτερικό.

- Κατάρτιση των μηνιαίων λογαριασμών ανά χώρα.

- Έλεγχος των δικαιωμάτων που εισπράττουμε και εισπράττουν οι ξένες χώρες για την αποστολή ποσών μέσω ταχ. επιταγών εξωτερικού.

Λειτουργία Διαχείρισης λογαριασμών Giro και Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου

- Παρακολούθηση νομιμοποιητικών εγγράφων λογαριασμών Giro και Ταχ.Ταμιευτηρίου και τήρηση αρχείου νομιμοποιήσεων και υποδείγματος υπογραφών.
- Καταχώρηση στο σύστημα των παραστατικών αναλήψεων - καταθέσεων επί λογαριασμών Ταχ.Ταμιευτηρίου και έλεγχος των παραστατικών και συμφωνία με τα ταχ. γραφεία.
- Συμφωνία λογαριασμών με το Ταχ.Ταμιευτήριο και παροχή στοιχείων.
- Παρακολούθηση και ενημέρωση πελατολογίου.

Λειτουργία σχεδιασμού και υλοποίησης ροών και διαδικασιών για τα χρηματοοικονομικά προϊόντα

- Μελέτη και σχεδιασμός ροών για τα νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα Giro και τα νέα προϊόντα Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου.
- Συγγραφή διαδικασιών (manual) και εγκυκλίων για τα υφιστάμενα και τα νέα χρηματοοικονομικά προϊόντα.
- Μελέτη και υποβολή προτάσεων για βελτίωση και απλούστευση των διαδικασιών και εναρμόνισή τους στα νέα πρότυπα.
- Καθορισμός προτύπων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα.

Λειτουργία ανάπτυξης συνεργασιών

- Παρακολούθηση υλοποίησης σύμβασης συνεργασίας ΕΛΤΑ-Ταχ. Ταμιευτηρίου σε ό,τι αφορά τα χρηματοοικονομικά προϊόντα.
- Μελέτη, συνεχής ενημέρωση και υποβολή εισηγήσεων σχετικά με την ανάπτυξη συνεργασιών με τραπεζικά και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και άλλα δίκτυα για την ανάπτυξη χρηματοοικονομικών προϊόντων στο εσωτερικό και εξωτερικό.
- Διαπραγματεύσεις με τραπεζικά και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και διεθνείς οργανισμούς για τη σύναψη συμφωνιών συνεργασίας που αφορούν λειτουργικά θέματα.

4. Τομέας Ασφάλειας και Ποιοτικού Ελέγχου.

Λειτουργία Ασφάλειας Δεδομένων

- Παρακολούθηση συνολικής λειτουργίας συστημάτων ασφαλείας που συνδέονται με χρηματοοικονομικές πράξεις.
- Παρακολούθηση εφαρμογής οδηγιών και συστημάτων ασφαλείας από Υπηρεσιακές Λειτουργίες.
- Παρακολούθηση απόδοσης προτύπων ασφάλειας συστημάτων.
- Προτάσεις βελτίωσης προτύπων ασφάλειας δεδομένων και οδηγιών για την ασφαλή διαχείριση χρηματοοικονομικών πράξεων σε συνεργασία με αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.
- Εφαρμογή, παρακολούθηση εφαρμογής προτύπων ασφάλειας για τον έλεγχο του συστήματος.
- Διενέργεια περιοδικών ή έκτακτων ελέγχων και ενημέρωση διοικητικής ιεραρχίας.
- Όποιο άλλο θέμα έχει σχέση με την ασφάλεια δεδομένων.

Λειτουργία Ποιοτικού ελέγχου

- Ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων ασφαλείας που συνδέονται με χρηματοοικονομικές πράξεις.
- Συντονισμός του έργου της παροχής χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε θέματα ποιότητας.
- Σχεδιασμός, επιλογή, ανάπτυξη, υλοποίηση και θέση σε λειτουργία συστημάτων και προγραμμάτων Ελέγχου Ποιότητας παραγωγικών συστημάτων στο εσωτερικό και εξωτερικό καθώς και η συνεργασία για τα θέματα αυτά με Διεθνή Ταχυδρομικά Όργανα ή Ενώσεις ή άλλους Ιδιωτικούς ή Δημόσιους Φορείς.
- Διεξαγωγή ελέγχων ποιότητας και ανάλυσης στοιχείων.
- Παρακολούθηση της ροής του έργου σύμφωνα με τους στόχους ποιότητας.
- Παρακολούθηση των στόχων αυτών σε θέματα ποιότητας.
- Ικανοποίηση των αναγκών σε εξοπλισμό, μέσα και έντυπα για τη διεξαγωγή ποιοτικών ελέγχων.
- Παρακολούθηση και τήρηση των υποχρεώσεων που προβλέπονται από τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή.
- Υποχρέωση άμεσης απάντησης σε όλα τα αιτήματα εντός προκαθορισμένου χρόνου Δημιουργία συστήματος παρακολούθησης.
- Παρακολούθηση εφαρμογής των οδηγιών διερεύνησης ανωμαλιών.
- Δημιουργία ειδικού αρχείου για κατανομή των προβλημάτων ανά Ταχυδρομικό Γραφείο/Περιφερειακή Διεύθυνση. Έκδοση μηνιαίου δελτίου.
- Εφαρμογή - ερμηνεία της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης, Διμερών Συμφωνιών και Συστάσεων Ευρωπαϊκής Διάσκεψης Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών και IPC - UNIPOST σε θέματα ποιότητας.
- Κατάρτιση συμβολαίων ποιότητας με Ξένες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και άλλους Διεθνείς Οργανισμούς. Θέματα έκδοσης σχετικών οδηγιών για το Προσωπικό.
- Θέματα ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών στο κοινό (Υπηρεσίες συναλλαγής) σε συνεργασία με το αρμόδιο Τμήμα της Διεύθυνσης Πωλήσεων Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών.
- Θέματα για την έκδοση σχετικών οδηγιών για το Προσωπικό.
- Συνεργασία σε θέματα ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών σε πελάτες, σε συνεργασία με άλλες συναρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.
- Όποιο άλλο θέμα έχει σχέση με την ποιότητα.

5. Τομέας Προγραμματισμού και Διαχείρισης Πόρων Χρηματοοικονομικών Προϊόντων

Λειτουργία παρακολούθησης προϋπολογισμών Επενδύσεων & Εκμετάλλευσης.

- Κατάρτιση, υποβολή και παρακολούθηση υλοποίησης των Προϋπολογισμών Επενδύσεων και Εκμετάλλευσης σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.
- Συγκέντρωση στοιχείων για τη σύνταξη της ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων της Διεύθυνσης σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.

Λειτουργία Διαχείρισης θεμάτων Μισθοδοσίας

- Χειρισμός θεμάτων που αφορούν τη μισθοδοσία του προσωπικού της Διεύθυνσης.
- Διαχείριση πρόσθετων αμοιβών προσωπικού της Διεύθυνσης Εργασιών Χρηματοοικονομικών Προϊόντων, διαδικασιών πληρωμής μισθών και χορήγησης προκαταβολών μισθοδοσίας.
- Διαχείριση παγίας υπηρεσιακής προκαταβολής της Διεύθυνσης Εργασιών Χρηματοοικονομικών Προϊόντων.

Λειτουργία Διαχείρισης θεμάτων Ασφάλειας και Διοικητικής Μέριμνας

- Ανάπτυξη- Λειτουργία- Διαχείριση συστήματος ασφάλειας- φύλαξης-εισόδου και εξόδου για το κτίριο επί της οδού Ανδριανουπόλεως 45-Καισαριανή σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.

- Παρακολούθηση και μέριμνα για τη σωστή λειτουργία του συστήματος εισόδου-εξόδου.
- Παρακολούθηση και έλεγχος της υπηρεσίας φύλαξης του κτιρίου.
- Διαχείριση θεμάτων πυρασφάλειας-πυρόσβεσης.
- Παρακολούθηση θεμάτων καθαριότητας σε συνεργασία με τους επόπτες καθαριότητας και τους επιμελητές ορόφων.
- Ετήσια απογραφή παγίων υλικών.

Λειτουργία Διαχείρισης θεμάτων Προγράμματος Προμηθειών και Αναλωσίμων και Παγίων Υλικών

- Κατάρτιση, υποβολή και παρακολούθηση υλοποίησης του προγράμματος Προμηθειών σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.
- Προσδιορισμός αναγκών παγίων και αναλωσίμων υλικών υποστήριξης Υπηρεσιακών Λειτουργιών της αρμόδιας Επιχειρησιακής Μονάδας Χρηματοοικονομικών Προϊόντων καθώς και των εντύπων διαχείρισης των χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- Μέριμνα για τον εφοδιασμό των Υπηρεσιακών Λειτουργιών με τα απαραίτητα έντυπα και υλικά.
- Σύνταξη προδιαγραφών για τα νέα είδη που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία των Υπηρεσιακών Λειτουργιών.
- Συνεργασία και με αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες καθώς και με τους προμηθευτές,για την ένταξη των απαιτούμενων λεκτικών στις υπό κατασκευή μακέτες εντύπων, έλεγχος της ορθότητας των μακετών και μέριμνα για την τελική έγκριση τους.
- Τήρηση Μητρώου Παγίων & Αναλωσίμων και Μητρώου Γ & Η Αριθμών Ταχ. Γραφείων και Ειδικών Μονάδων Παραγωγής.

6. Αρμοδιότητες Γραμματείας Διεύθυνσης Εργασιών Χρηματοοικονομικών Προϊόντων:

Οι αρμοδιότητες της Γραμματείας προσδιορίζονται στο άρθρο 31 του παρόντος Υπηρεσιακού Οργανισμού.

7. Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου είναι δυνατή η δημιουργία Τμημάτων στα οποία μπορεί να ανατίθεται η άσκηση των αρμοδιοτήτων μιας ή περισσοτέρων Λειτουργιών της Διεύθυνσης, ή ο ορισμός συντονιστών έργου λειτουργιών στους Τομείς της Διεύθυνσης για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία και άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σ αυτούς

9. Την τροποποίηση του άρθρου 34 (Περιφερειακές Διευθύνσεις-Περιφερειακές Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου-Έδρα και Περιοχή δικαιοδοσίας Αυτών.)

Άρθρο 34

Περιφερειακές Διευθύνσεις- Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου - Έδρα και Περιοχή Δικαιοδοσίας Αυτών

1. Οι Περιφερειακές Διευθύνσεις και οι Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου υπάγονται κατευθείαν στον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή, κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης, στον αρμόδιο Γεν. Δ/ντή.

Ειδικότερα οι Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου, για την αποτελεσματικότερη λειτουργία και συντονισμό των Ειδικών Μονάδων Παραγωγής και Ταχ. Γραφείων καθώς και για την βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων, με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου, δύναται να υπάγονται κατευθείαν στον Διευθυντή της Περιφερειακής Διεύθυνσης της αυτής έδρας.

Στην περίπτωση αυτή, τη σχετική εποπτεία του Διευθυντή της Περιφερειακής Διεύθυνσης για θέματα Επιστολικού Ταχυδρομείου έχει ο αρμόδιος Γενικός Διευθυντής.

2. Οι Περιφερειακές Διευθύνσεις και οι Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου η έδρα καθώς και η τοπική δικαιοδοσία της κάθε μιας από αυτές έχουν ως ακολούθως:

2.1. Περιφερειακή Διεύθυνση Συναλλαγής Αττικής, με έδρα την Αθήνα με δικαιοδοσία στις Μονάδες Συναλλαγής και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των δήμων Αθηναίων, Γαλατσίου, Αιγάλεω, Αγ. Βαρβάρας, Χαϊδαρίου, Αγ. Αναργύρων, Αχαρνών, Ζεφυρίου, Άνω Λιοσίων, Ηρακλείου Αττικής, Ιλίου, Καματερού, Μεταμορφώσεως, Ν. Ιωνίας Αττικής, Ν. Φιλαδέλφειας, Ν. Χαλκηδόνας, Λυκόβρυσης, Περιστερίου, Πετρούπολης, Φυλής, της κοινότητας Θρακομακεδόνων, των δήμων Αγ. Στεφάνου, Αυλώνος, Κηφισιάς, Αμαρουσίου, Ν. Ερυθραίας, Ζωγράφου, Αργυρούπολης, Αρτέμιδας Βούλας, Βουλιαγμένης, Βάρης, Κρωπίας, Βριλησσίων, Γλυκών Νερών, Δάφνης, Βύρωνα, Αγ. Δημητρίου, Υμηττού, Ηλιούπολης, Ταύρου, Αλίμου, Π. Φαλήρου, Γλυφάδας, Ελληνικού, Καισαριανής, Καλλιθέας, Καλυβίων Θορικού, Κερατέας, Λαυρεωτικής, Μαραθώνα, Μαρκοπούλου Μεσ., Μελισσίων, Ν. Μάκρης, Ν. Σμύρνης, Ν. Ψυχικού, Ψυχικού, Παιανίας, Παλλήνης, Παπάγου, Αγ. Παρασκευής, Πεύκης, Ραφήνας, Σπάτων Γέρακα, Φιλοθέης, Χαλανδρίου, Χολαργού, των κοινοτήτων Εκάλης, Ν. Πεντέλης, Πεντέλης, Καλάμου, Καπανδριτίου, Ν. Παλατίων, Αναβύσσου, Αγ. Κωνσταντίνου, Ανθούσης, Ανοίξεως, Αφιδνών, Βαρνάβα, Γραμματικού, Διονύσου, Δροσιάς, Κουβαρά, Κρυονερίου, Μαλακάσης, Μαρκόπουλου, Παλαιάς Φωκαίας, Πικερμίου, Πολυδενδρίου, Ροδοπόλεως (Μπάλας), Σαρωνίδος, Σκάλας Ωρωπού, Σταμάτας, Συκαμίνου, Ωρωπού της επαρχίας Αττικής του νομού Αττικής και της επαρχίας Κέας του νομού Κυκλάδων.

2.2. Περιφερειακή Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου Αττικής, με έδρα την Αθήνα στη δικαιοδοσία της οποίας υπάγονται οι Ειδικές Μονάδες Παραγωγής Αττικής.

2.3. Περιφερειακή Διεύθυνση Πειραιά και η Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Πειραιά, με έδρα τον Πειραιά και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των επαρχιών Αίγινας, Πειραιά, Μεγαρίδας, Σαλαμίνας, Κυθήρων, Τροιζηνίας και Ύδρας του νομού Αττικής και του δήμου Μοσχάτου της επαρχίας Αττικής του νομού Αττικής.

2.4. Περιφερειακή Διεύθυνση Θεσσαλονίκης, με έδρα τη Θεσσαλονίκη και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των Νομών Θεσσαλονίκης, Κιλκίς, Πιερίας Χαλκιδικής και Σερρών.

2.5. Περιφερειακή Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Θεσσαλονίκης με έδρα τη Θεσσαλονίκη και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των Νομών Θεσσαλονίκης, Κιλκίς, Πιερίας, Χαλκιδικής και Σερρών.

2.6. Περιφερειακή Διεύθυνση Αιγαίου και Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Αιγαίου, με έδρα τον Πειραιά και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των Νομών Λέσβου, Σάμου και Χίου, Κυκλάδων και Δωδεκανήσου.

2.7. Περιφερειακή Διεύθυνση Δυτικής Μακεδονίας και Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Δυτικής Μακεδονίας, με έδρα την Κοζάνη και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των Νομών Γρεβενών, Καστοριάς, Κοζάνης, Φλώρινας, Πέλλας και Ημαθίας.

2.8. Περιφερειακή Διεύθυνση Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης και Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης με έδρα την Καβάλα και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των Νομών Δράμας, Καβάλας, Έβρου, Ξάνθης και Ροδόπης.

2.9. Περιφερειακή Διεύθυνση Θεσσαλίας και Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Θεσσαλίας, με έδρα τη Λάρι-

σα και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των Νομών Καρδίτσας, Λάρισας, Μαγνησίας και Τρικάλων.

2.10. Περιφερειακή Διεύθυνση Στερεάς Ελλάδος και Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Στερεάς Ελλάδος, με έδρα τη Λαμία και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των Νομών Βοιωτίας, Εύβοιας, Ευρυτανίας, Φθιώτιδας και Φωκίδας.

2.11. Περιφερειακή Διεύθυνση Ηπείρου και Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Ηπείρου, με έδρα τα Ιωάννινα και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των Νομών Άρτας, Θεσπρωτίας, Ιωαννίνων, Πρέβεζας και Κέρκυρας.

2.12. Περιφερειακή Διεύθυνση Δυτικής Ελλάδος και Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Δυτικής Ελλάδας, με έδρα την Πάτρα και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των Νομών Αιτωλοακαρνανίας, Αχαΐας, Ηλείας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας και Λευκάδας.

2.13. Περιφερειακή Διεύθυνση Πελοποννήσου και Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Πελοποννήσου, με έδρα την Τρίπολη και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των νομών Αργολίδας, Αρκαδίας, Κορινθίας, Λακωνίας και Μεσσηνίας.

2.14. Περιφερειακή Διεύθυνση Κρήτης και Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Κρήτης, με έδρα το Ηράκλειο Κρήτης και περιοχή δικαιοδοσίας εκείνη των Νομών Ηρακλείου, Λασιθίου, Ρεθύμνης και Χανίων.

3. Ο Διευθύνων Σύμβουλος, με απόφασή του, δύναται να τροποποιεί την τοπική δικαιοδοσία των Περιφερειακών Διευθύνσεων και των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου ανάλογα με τις λειτουργικές ανάγκες του Οργανισμού.

10. Την τροποποίηση του άρθρου 35 (Διάρθρωση Περιφερειακών Διευθύνσεων και Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου):

Άρθρο 35
Διάρθρωση Περιφερειακών Διευθύνσεων και Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου

Οι Υπηρεσιακές Λειτουργίες στις οποίες διαρθρώνεται κάθε Περιφερειακή Διεύθυνση και κάθε Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου του άρθρου 34 του παρόντος και η κωδικοποίηση αυτών, από την οποία προσδιορίζεται και η διοικητική υπαγωγή της καθεμιάς από αυτές έχουν ως ακολούθως:

1. Διάρθρωση Περιφερειακής Διεύθυνσης Συναλλαγής Αττικής

Α0 Περιφερειακή Διεύθυνση.

Α01 Τομέας Διαχείρισης Πόρων.

Α011 Τμήμα Δικτύου.

Α012 Τμήμα Ανθρώπινων Πόρων.

Α013 Τμήμα Παρακολούθησης Προϋπολογισμού Στόχων και λοιπών Πόρων.

Α02 Τομέας Παρακολούθησης Μονάδων Συναλλαγής & Ποιότητας.

Α021 Τμήμα Παρακολούθησης Συναλλαγής - Διανομής.

Α022 Τμήμα Παρακολούθησης Ποιότητας.

Α023 Τμήμα Υποστήριξης Εφαρμογών και Αυτοματοποίησης Δικτύου Συναλλαγής

Α03 Τομέας Πωλήσεων.

Α04 Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου.

2. Διάρθρωση Περιφερειακής Διεύθυνσης Επιστολικού Ταχυδρομείου Αττικής.

Β0 Περιφερειακή Διεύθυνση.

ΒΟ1 Τομέας Διαχείρισης Πόρων.

Β011 Τμήμα Ακινήτων και Εξοπλισμού.

Β012 Τμήμα Παρακολούθησης Προϋπολογισμών και Στόχων.

Β013 Τμήμα Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων.

Β02 Τομέας Κέντρων Διαλογής - Διαβιβάσεων.

Β021 Τμήμα Παρακολούθησης Λειτουργίας Κέντρων Διαλογής.

Β022 Τμήμα Διαβιβάσεων.

Β03 Τομέας Διανομής.

Β031 Τμήμα Σχεδιασμού και Οργάνωσης Ταχυδρομικών Γραφείων Διανομής.

Β032 Τμήμα Συντονισμού και Λειτουργίας Ταχυδρομικών Γραφείων Διανομής.

Β04 Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου.

Β05 Τομέας Ποιοτικού Ελέγχου.

3. Διάρθρωση Περιφερειακής Διεύθυνσης Πειραιά.

Π0 Περιφερειακή Διεύθυνση.

Π01 Τομέας Διαχείρισης Πόρων.

Π011 Τμήμα Δικτύου.

Π012 Τμήμα Πόρων.

ΠΟ13 Τμήμα Παρακολούθησης Μονάδων Συναλλαγής και Ποιότητας.

Π02 Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου.

Π03 Τομέας Πωλήσεων.

4. Διάρθρωση Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου Πειραιά

ΠΕΤ1 Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου (Στάθμης Τομέα).

ΠΕΤ11 Τμήμα Οργάνωσης Παρακολούθησης.

ΠΕΤ12 Τμήμα Διαχείρισης Πόρων.

ΠΕΤ13 Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας.

5. Η διάρθρωση των υπολοίπων Περιφερειακών Διευθύνσεων και των Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου είναι ίδια με αυτήν της Περιφερειακής Διεύθυνσης Πειραιά και της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου Πειραιά εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στις διατάξεις της παρούσας παραγράφου. Η κωδικοποίηση των Υπηρεσιακών Λειτουργιών κάθε Περιφερειακής Διεύθυνσης και κάθε Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου διαμορφώνεται αντίστοιχα ως κατωτέρω:

Μ0 Περιφερειακή Διεύθυνση Θεσσαλονίκης.

Από Μ01 μέχρι Μ03.

ΜΕΤ Περιφερειακή Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Θεσσαλονίκης

Από ΜΕΤ1 μέχρι ΜΕΤ13

Ν0 Περιφερειακή Διεύθυνση Αιγαίου.

Από Ν01 μέχρι Ν03.

ΝΕΤ Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Αιγαίου.

Από ΝΕΤ1 μέχρι ΝΕΤ13

Υ0 Περιφερειακή Διεύθυνση Δυτικής Μακεδονίας.

Από Υ01 μέχρι Υ03.

ΥΕΤ Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Δυτικής Μακεδονίας

Από ΥΕΤ1 μέχρι ΥΕΤ13

Θ0 Περιφερειακή Διεύθυνση Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης.

Από Θ01 μέχρι Θ03.

ΘΕΤ Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης.

Από ΘΕΤ 1 μέχρι ΘΕΤ 13

Λ0 Περιφερειακή Διεύθυνση Θεσσαλίας.

Από Λ01 μέχρι Λ03.

ΛΕΤ Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Θεσσαλίας

Από ΛΕΤ1 μέχρι ΛΕΤ13

Ε0 Περιφερειακή Διεύθυνση Στερεάς Ελλάδας.
Από Ε01 μέχρι Ε03.
ΕΕΤ Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Στερεάς Ελλάδας
Από ΕΕΤ1 μέχρι ΕΕΤ13
Η0 Περιφερειακή Διεύθυνση Ηπείρου.
Από Η01 μέχρι Η03.
ΗΕΤ Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Ηπείρου
Από ΗΕΤ1 μέχρι ΗΕΤ13
Ρ0 Περιφερειακή Διεύθυνση Δυτικής Ελλάδας.
Από Ρ01 μέχρι Ρ03.
ΡΕΤ Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Δυτικής Ελλάδας
Από ΡΕΤ1 μέχρι ΡΕΤ13
Ζ0 Περιφερειακή Διεύθυνση Πελοποννήσου.
Από Ζ01 μέχρι Ζ03.
ΖΕΤ Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Πελοποννήσου
Από ΖΕΤ1 μέχρι ΖΕΤ13
Τ0 Περιφερειακή Διεύθυνση Κρήτης.
Από Τ01 μέχρι Τ04.
ΤΕΤ Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Κρήτης
Από ΤΕΤ1 μέχρι ΤΕΤ13

6. Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου, για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των Υπηρεσιακών Λειτουργιών, μπορεί να καταργούνται ή να συστήνονται Τμήματα στους Τομείς των Περιφερειακών Διευθύνσεων και Υπηρεσιών Επιστολικού Ταχυδρομείου και να καθορίζεται η υπαγωγή τους.

11.Την τροποποίηση της παραγράφου 3 του άρθρου 37 (Αρμοδιότητες Υπηρεσιακών Λειτουργιών της Περιφερειακής Διεύθυνσης Συναλλαγής Αττικής)

3. Τομέας Πωλήσεων:

- Παρακολούθηση υλοποίησης της Εμπορικής πολιτικής και των στόχων πωλήσεων που τίθενται από τις Εμπορικές Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας.
- Ανάπτυξη συγκεκριμένου μεριδίου αγοράς, προώθηση συγκεκριμένων προϊόντων, υποστήριξη συγκεκριμένων πελατών, σε συνεργασία με τις Εμπορικές Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας.
- Κατανομή στόχων πωλήσεων - εσόδων σε Κεντρικά και Περιφερειακά Ταχ. Γραφεία, Ταχ. Πρακτορεία, Μεταπωλητές και Διανομείς ημιαστικών και αγροτικών περιοχών.
- Παρακολούθηση στόχων εσόδων Μονάδων Συναλλαγής, Ταχυδρομικών Πρακτορείων, Μεταπωλητών και Διανομέων ημιαστικών και αγροτικών περιοχών.
- Παροχή υποστήριξης των πωλήσεων των Ταχυδρομικών Γραφείων, Ταχυδρομικών Πρακτορείων και Ταχ. Διανομέων σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές.
- Παρακολούθηση και έλεγχος εφαρμογής των Τιμολογίων, των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Κατάρτιση και παρακολούθηση συμβάσεων πελατών της περιφέρειάς τους σε συνεργασία με τις Εμπορικές Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας.
- Επέκταση της χρήσης Μηχανών Προπληρωμής/Γραμματοσήμανσης και υποστήριξη πελατών/κατόχων σε συνεργασία με Τμήματα πωλήσεων Κεντρικών και Περιφερειακών Ταχυδρομικών Γραφείων.
- Έλεγχος των μηχανογραφικών εντύπων των πελατών προς τις προδιαγραφές (σε συνεργασία με τις αρμόδιες Κεντρικές Διευθύνσεις).
- Εκπαίδευση σε συνεργασία με τις Εμπορικές Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας, του προσωπικού των Τμημάτων Πωλήσεων, των Θυρίδων Συναλλαγής, Διανομής ημιαστικών και αγροτικών περιοχών, καθώς και των ταχ, Πρακτόρων και Μεταπωλητών.

12. Την τροποποίηση του άρθρου 39α (Αρμοδιότητες Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου):

Άρθρο 39α
Αρμοδιότητες Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου.

1. Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου:

Η Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου υπάγεται κατευθείαν στον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή, κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης, στον αρμόδιο Γεν. Δ/ντή, ή κατόπιν σχετικής απόφασης του Διευθύνοντος Συμβούλου στον Διευθυντή της Περιφερειακής Διεύθυνσης με την αυτή έδρα.

Στην Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου υπάγονται όλες οι Ειδικές Μονάδες της περιοχής δικαιοδοσίας της. Η παραπάνω Υπηρεσία είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση του συνόλου των θεμάτων Επιστολικού Ταχυδρομείου της περιοχής δικαιοδοσίας της. Για τα θέματα αρμοδιότητας του τομέα εσωτερικού ελέγχου η Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου υποστηρίζεται για τις Υπηρεσιακές Λειτουργίες δικαιοδοσίας της από τον Τομέα Εσωτερικού Ελέγχου της ομώνυμης Περιφερειακής Διεύθυνσης.

Συγκεκριμένα όλοι οι έλεγχοι στις παραπάνω Υπηρεσιακές Λειτουργίες διενεργούνται σύμφωνα με τα εγκεκριμένα προγράμματα και τις εντολές της Διοίκησης για τις Ειδικές Μονάδες Παραγωγής. Οι διοικητικές έρευνες διενεργούνται από τον παραπάνω Τομέα της ομώνυμης Περιφερειακής Διεύθυνσης, ύστερα από εντολή του Διευθύνοντος Συμβούλου, του Γενικού Διευθυντή της Επιχειρησιακής Μονάδας Επιστολικού Ταχυδρομείου του Προϊστάμενου της Διεύθυνσης Επιθεώρησης και του Προϊστάμενου της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου. Για όλα τα θέματα άσκησης των παραπάνω αρμοδιοτήτων από τον Τομέα Εσωτερικού Ελέγχου της ομώνυμης Περιφερειακής Διεύθυνσης για τις Υπηρεσιακές Λειτουργίες δικαιοδοσίας της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου τη σχετική εποπτεία του Τομέα έχει ο Προϊστάμενος της Υπηρεσίας.

Στην περίπτωση υπαγωγής της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου στον Διευθυντή της Περιφερειακής Διεύθυνσης με τη σχετική απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου καθορίζονται και από ποια Υπηρεσιακή Λειτουργία της Υπηρεσίας ή της Περιφερειακής Διεύθυνσης θα ασκούνται οι αρμοδιότητες της Υπηρεσίας.

1.1. Αρμοδιότητες Τμήματος Οργάνωσης - Παρακολούθησης

Λειτουργία διαβιβάσεων

- Χειρισμός θεμάτων μίσθωσης ταχυδρομικών γραμμών.
- Προτάσεις για τη βελτίωση των διαδρομών και διαβιβάσεων.
- Παρακολούθηση της εφαρμογής των υπηρεσιακών κανονισμών και οδηγιών εκτέλεσης έργου και των εγκυκλίων που αναφέρονται στο έργο διαβίβασης ταχυδρομικών αποστολών και της μίσθωσης ταχυδρομικών γραμμών.
- Διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της οργάνωσης και απλούστευσης των διαδικασιών διεξαγωγής των εργασιών διαβιβάσεων.
- Παρακολούθηση της ορθής εκμετάλλευσης των μεταφορικών μέσων της δικαιοδοσίας του, επιμέλεια για τον εφοδιασμό των Ειδικών Μονάδων Παραγωγής με τα απαραίτητα, μεταφορικά μέσα.
- Παρακολούθηση της τήρησης των ωρών περισυλλο-

γής αντικειμένων της σύνθεσης, αποσφράγισης και της διακίνησης των ταχυδρομικών αποστολών.

- Προτάσεις για την κατανομή του αναγκαιούντος Προσωπικού στις διαβιβάσεις της Περιφερειακής Διεύθυνσης.

- Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για την βελτίωση της οργάνωσης και των διαδικασιών εκτέλεσης του έργου της αρμοδιότητάς του.

Λειτουργία Διαλογής.

- Παρακολούθηση στοιχείων του έργου των Κέντρων Διαλογής της δικαιοδοσίας του σε θέματα προσωπικού, οικονομικών, παραγωγής και διαλογής ταχυδρομικών αντικειμένων.

- Εποπτεία, παρακολούθηση λειτουργίας των Κέντρων Διαλογής.

- Παρακολούθηση της εφαρμογής των Υπηρεσιακών Κανονισμών και Οδηγιών εκτέλεσης έργου και των εγκυκλίων που αναφέρονται στο έργο της διαλογής ταχυδρομικών αντικειμένων.

- Διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της οργάνωσης και απλούστευσης των διαδικασιών διεξαγωγής των εργασιών διαλογής.

- Παρακολούθηση της ορθής εκμετάλλευσης των πόρων, επιμέλεια για τον εφοδιασμό των Κέντρων Διαλογής με τα απαραίτητα έπιπλα, σκεύη, μηχανές, έντυπα, υλικά κλπ.

- Παρακολούθηση της εφαρμογής τήρησης του ωραρίου λειτουργίας των Κέντρων Διαλογής και της εργασίας του Προσωπικού.

- Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για τη βελτίωση της οργάνωσης και των διαδικασιών εκτέλεσης του έργου της αρμοδιότητάς του.

- Μελέτη και προσδιορισμός των αναγκών σε αίθουσες, εξοπλισμό, έντυπα και άλλα υλικά για το έργο της διαλογής των ταχυδρομικών αντικειμένων και των συναφών μ' αυτή εργασιών.

- Ενέργειες για τη στέγαση των Κέντρων Διαλογής της δικαιοδοσίας του και διατύπωση προτάσεων για θέματα καταλληλότητας ασφάλειας και εγκαταστάσεων κτιρίων καθώς και θέματα συντήρησης και επισκευής κτιρίων και εγκαταστάσεων της δικαιοδοσίας του.

- Στατιστικές, δείκτες παραγωγής και παραγωγικότητας διαλογής των ταχυδρομικών αντικειμένων και υπολογισμός του αναγκαιούντος προσωπικού για το έργο της διαλογής και των συναφών εργασιών αυτής.

- Καθορισμός θέσης και καταλληλότητας αιθουσών στέγασης Κέντρων Διαλογής, βάσει των λειτουργικών προδιαγραφών της αρμόδιας Διεύθυνσης για αίθουσες δυναμικότητας που προσδιορίζεται με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου.

- Προτάσεις για την κατανομή του αναγκαιούντος Προσωπικού Κέντρων Διαλογής της δικαιοδοσίας του.

- Προτάσεις για εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού της δικαιοδοσίας του.

- Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για τη βελτίωση της οργάνωσης και των διαδικασιών εκτέλεσης του έργου της αρμοδιότητάς του.

Λειτουργία Διανομής

- Διοικητική εποπτεία, οργάνωση παρακολούθηση λειτουργίας των Ταχυδρομικών Γραφείων της δικαιοδοσίας του.

- Παρακολούθηση της εφαρμογής των Υπηρεσιακών Κανονισμών και Οδηγιών εκτέλεσης έργου και των εγκυκλίων που αναφέρονται στο έργο της αστικής και αγροτικής διανομής.

- Χαρτογράφηση αστικής διανομής σε συνεργασία με την αρμόδια Διεύθυνση της Κεντρικής Υπηρεσίας.

- Χειρισμός θεμάτων ηλεκτρονικής χαρτογράφησης της διανομής.

- Διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της οργάνωσης και απλούστευσης των διαδικασιών διεξαγωγής των εργασιών της αστικής διανομής καθώς και της αγροτικής διανομής.

- Παρακολούθηση της ορθής εκμετάλλευσης των μέσων, επιμέλεια για τον εφοδιασμό των Ταχυδρομικών Γραφείων Διανομής με τα απαραίτητα έπιπλα, σκεύη, μηχανές, έντυπα υλικά κλπ.

- Μελέτη και προσδιορισμός των αναγκών σε αίθουσες, εξοπλισμό, έντυπα και άλλα υλικά για το έργο της διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων και των συναφών μ' αυτή εργασιών.

- Στατιστικές, δείκτες παραγωγής και παραγωγικότητας της διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων και υπολογισμός του αναγκαιούντος προσωπικού διανομής για το έργο της διαλογής και των συναφών εργασιών αυτής σε συνεργασία με την αρμόδια Διεύθυνση της Κεντρικής Υπηρεσίας.

- Παρακολούθηση της εφαρμογής τήρησης του ωραρίου λειτουργίας των Ταχυδρομικών Γραφείων Διανομής και της εργασίας του Προσωπικού.

- Καθορισμός θέσης, επιφάνειας και έγκριση καταλληλότητας αιθουσών στέγασης Ταχυδρομικών Γραφείων Διανομής, βάσει των λειτουργικών προδιαγραφών της αρμόδιας Διεύθυνσης της Κεντρικής Υπηρεσίας για αίθουσες δυναμικότητας που προσδιορίζεται με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου.

- Λειτουργική Οργάνωση χώρων, χρονοδιάγραμμα ενεργειών μεταστέγασης και λειτουργία Ταχυδρομικών Γραφείων Διανομής στους νέους χώρους.

- Παρακολούθηση της τήρησης των ωρών διανομής.

- Παρακολούθηση και ενημέρωση της βάσης δεδομένων του Ταχ. Κώδικα σε συνεργασία με την αρμόδια Διεύθυνση της Κεντρικής Υπηρεσίας.

- Προτάσεις για την κατανομή του αναγκαιούντος Προσωπικού της δικαιοδοσίας τους.

- Προτάσεις για εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού της δικαιοδοσίας του.

- Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για τη βελτίωση της οργάνωσης και των διαδικασιών εκτέλεσης του έργου της αρμοδιότητάς του.

1.2. Αρμοδιότητες Τμήματος Διαχείρισης Πόρων.

- Παρακολούθηση νομοθεσίας σχετικής με μισθώσεις ακινήτων.

- Παρακολούθηση μισθώσεων (μίσθωμα, κοινόχρηστα, φόροι, τέλη κ.λπ.).

- Παρακολούθηση λήξης μισθώσεων (Ληξιάριο).

- Κατάρτιση Διακηρύξεων, διενέργεια Διαγωνισμών μίσθωσης κτιρίων.

- Κατάρτιση ετήσιου προγράμματος αναδιοργανώσεων συντηρήσεων, μεταστεγάσεων Ταχυδρομικών Γραφείων Διανομής και Διαλογής και αποστολή του στη Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου.

- Σύνταξη και τήρηση αρχείου μισθωμένων και ιδιόκτητων ακινήτων.

- Χειρισμός θεμάτων καθαρισμού και απολύμανσης χώρων κτιρίων.

- Χειρισμός θεμάτων συντήρησης, επισκευής και ασφάλειας κτιρίων και εγκαταστάσεων κτιρίων.

- Ορθή εκμετάλλευση μέσων, προσδιορισμός αναγκών

σε εξοπλισμό (πάγια - αναλώσιμα) - έντυπα και επιμέλεια εφοδιασμού των Ειδικών Μονάδων Παραγωγής.

- Χειρισμός θεμάτων συντήρησης εξοπλισμού.
- Προσδιορισμός αναγκών ανθρωπίνων πόρων (αριθμός, ειδικότητες κ.λπ).
- Διαχείριση ανθρωπίνων πόρων στις Ειδικές Μονάδες Παραγωγής της δικαιοδοσίας της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Κατάρτιση και υποβολή ετήσιου προϋπολογισμού Ειδικών Μονάδων Παραγωγής της δικαιοδοσίας της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Παρακολούθηση του βαθμού υλοποίησης των στόχων που έχουν τεθεί στις Ειδικές Μονάδες Παραγωγής της δικαιοδοσίας της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Κατάρτιση προγραμμάτων δράσης των Ειδικών Μονάδων Παραγωγής της δικαιοδοσίας του και παρακολούθηση της πορείας του.
- Κατάρτιση ετήσιου προγράμματος προσθέτων και εκτάκτων αμοιβών κατανεμημένο ανά μήνα και ανά Ειδική Μονάδα Παραγωγής που θα εξειδικεύει τον Προϋπολογισμό σύμφωνα με τις υπηρεσιακές ανάγκες.
- Άσκηση Ειδικού Υπηρεσιακού Ελέγχου, Πειθαρχικού Ελέγχου για το Προσωπικό της δικαιοδοσίας της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Χειρισμός Θεμάτων καταλογισμού ζημιών προσωπικού.

1.3.Αρμοδιότητες Τμήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

- Παρακολούθηση ποιότητας λειτουργίας παραγωγικών συστημάτων.
- Παρακολούθηση λειτουργίας συστημάτων ποιότητας στο εσωτερικό με transponders, υπηρεσιακών δρομολογίων και παρακολούθηση συστημάτων με ηλεκτρονικές επιστολές QTL σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες.
- Θέματα ανάπτυξης συστήματος παρακολούθησης της ποιότητας των υπηρεσιών μέσα στα όρια της δικαιοδοσίας της, από εξωτερικό φορέα.
- Θέματα για την έκδοση σχετικών οδηγιών για το προσωπικό.
- Συνεργασία σε θέματα ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών σε πελάτες, σε συνεργασία με άλλες συναρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.
- Όποιο άλλο θέμα έχει σχέση με την ποιότητα υπηρεσιών και συναλλαγής μέσα στα όρια της δικαιοδοσίας της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Συντονισμός του έργου των Ειδικών Μονάδων Παραγωγής της δικαιοδοσίας της σε θέματα ποιότητας.
- Παρακολούθηση της ροής του ταχυδρομικού έργου σύμφωνα με τους στόχους ποιότητας.
- Διεξαγωγή ελέγχων ποιότητας και ανάλυσης στοιχείων που θα του ανατίθεται σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες.
- Παρακολούθηση των στόχων αυτών σε θέματα ποιότητας.
- Προτάσεις εφαρμογής συστημάτων ελέγχου για βελτίωση ποιότητας.
- Ικανοποίηση των αναγκών σε εξοπλισμό, μέσα και έντυπα για την διεξαγωγή ποιοτικών ελέγχων.
- Προτάσεις για ανάπτυξη συστημάτων παρακολούθησης και ελέγχου των αναφερομένων υποχρεώσεων του ΕΛΤΑ στον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή.
- Θέματα για την έκδοση σχετικών οδηγιών στο Προσωπικό.
- Θέματα για τη σχετική αναμόρφωση του Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, ενημέρωση πελατών και άλλων φορέων, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσιακές λειτουργίες.
- Θέματα παραγωγής των δοκιμαστικών αντικειμένων για την διεξαγωγή των σχετικών ελέγχων.
- Θέματα εξεύρεσης των συμμετασχόντων στην διενέργεια των σχετικών ελέγχων μέσα στα όρια της δικαιοδοσίας της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Παρακολούθηση εφαρμογής των οδηγιών διαχείρισης αιτήσεων πληροφοριών και αναζήτησης επιστολών και δεμάτων, αιτήσεων αποζημίωσης, ανάληψης, τροποποίησης επιγραφής κ.λπ.
- Παρακολούθηση και τήρηση των υποχρεώσεων που προβλέπονται από τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσιακές λειτουργίες.
- Παρακολούθηση εφαρμογής των οδηγιών διερεύνησης ανωμαλιών στην διαχείριση των επιστολών, δεμάτων και ταχυδρομικών αποστολών από και προς Ειδικές Μονάδες Παραγωγής της δικαιοδοσίας της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Υποχρέωση άμεσης απάντησης σε όλα τα αιτήματα εντός προκαθορισμένου χρόνου και δημιουργία συστήματος παρακολούθησης.
- Παρακολούθηση εφαρμογής των οδηγιών διαχείρισης αζήτητων και αχρήστων επιστολών (συνήθους ή ειδικής διαχείρισης) δεμάτων εσωτερικού και εξωτερικού καθώς και χειρισμός όλων των σχετικών θεμάτων.
- Δημιουργία ειδικού αρχείου για κατανομή των προβλημάτων ανά Ειδική Μονάδα Παραγωγής της δικαιοδοσίας της Υπηρεσίας Επιστολικού Ταχυδρομείου.

13. Την τροποποίηση του άρθρου 41 (Διάκριση των Μονάδων Ταχυδρομικού Έργου)

Άρθρο 41
Διάκριση των Μονάδων Ταχυδρομικού Έργου

1. Οι Μονάδες Ταχυδρομικού Έργου διακρίνονται σε:
- Μονάδες Συναλλαγής.
- Ειδικές Μονάδες Παραγωγής.

2. Μονάδες Συναλλαγής είναι οι Μονάδες Ταχυδρομικού Έργου που μετέχουν στην εκτέλεση όλου ή μέρους του ταχυδρομικού έργου. Διακρίνονται σε Κεντρικά Ταχυδρομικά Γραφεία που κατά κανόνα εδρεύουν σε πρωτεύουσα νομού, σε Περιφερειακά Ταχυδρομικά Γραφεία, σε Ταχυδρομικά Γραφεία και σε Κέντρα Εξυπηρέτησης Μεγάλων Πελατών. Επίσης με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου δύναται να συστήνονται Ταχυδρομικά Γραφεία Προσωρινής Λειτουργίας για την εξυπηρέτηση εκτάκτων και πρόσκαιρων ταχυδρομικών αναγκών.

3. Ειδικές Μονάδες Παραγωγής είναι οι Υπηρεσιακές Λειτουργίες που συστήνονται και λειτουργούν για την εξυπηρέτηση ειδικού ταχυδρομικού έργου καθώς και τα Ταχυδρομικά Γραφεία Διανομής, που καθορίζονται με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου. Όταν στις έδρες τους καθώς και στις έδρες των Νομών λειτουργούν Κομβικά Κέντρα με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου μπορεί αυτά να αποτελούν με τα Ταχυδρομικά Γραφεία Διανομής ενιαίες Υπηρεσιακές Λειτουργίες και θα υπάγονται στην αρμόδια Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου.

Β. Την προσθήκη άρθρου 15α (Αρμοδιότητες Κέντρου Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών) ως εξής:

Άρθρο 15α
Αρμοδιότητες Κέντρου Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών

1. Έργο του Κέντρου είναι η συγκέντρωση όλων των πα-

ραπόνων και αιτήσεων αναζήτησης Ταχ. Αντικειμένων, η διαχείριση τους και η εν συνεχεία πληροφόρηση των πελατών, καθώς και ο χειρισμός όλων των θεμάτων που αφορούν σε αιτήματα πελατών είτε αναζητώντας πληροφορίες από το ΟΠΣΟΔΕ, είτε από τις άλλες αρμόδιες Διευθύνσεις και απαντώντας σχετικά στους ενδιαφερόμενους.

Όλες οι Υπηρεσιακές Λειτουργίες έχουν υποχρέωση να παρέχουν οποιαδήποτε πληροφορία ή στοιχεία που θα ζητούνται και κρίνονται απαραίτητα για την εκτέλεση του έργου του ανωτέρω Κέντρου.

Το Κέντρο Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών έχει την ευθύνη για την παροχή κάθε πληροφορίας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα προς το κοινό καθώς και τον αποκλειστικό χειρισμό των θεμάτων των πελατών για παράπονα και αναζητήσεις ταχ. αντικειμένων για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον Οργανισμό και την ενημέρωση των πελατών.

2. Αρμοδιότητες του Κέντρου Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών.

- Χειρισμός όλων των θεμάτων που έχουν σχέση με την πληροφόρηση του κοινού και την εξυπηρέτηση των πελατών του ΕΛΤΑ με στόχο την ικανοποίηση τους και τη διασφάλιση της αξιοπιστίας του ΕΛΤΑ.

- Παρακολούθηση της νομοθεσίας (Εθνικής και Ε.Ε.) για θέματα προστασίας καταναλωτών και σχέσεων με το κοινό και ενημέρωση όλων των Υπηρεσιακών Λειτουργιών του ΕΛΤΑ.

- Κατάρτιση κανονιστικού πλαισίου για τη διαχείριση παραπόνων και των αιτήσεων αναζητήσεων Ταχ. Αντικειμένων.

- Σύνταξη οδηγιών προς όλες τις Υπηρεσιακές Λειτουργίες του ΕΛΤΑ για όλα τα θέματα που έχουν σχέση με την πληροφόρηση του κοινού και την εξυπηρέτηση των πελατών.

- Ανάπτυξη - Λειτουργία - Διαχείριση τηλεφωνικού κέντρου (call center) για παροχή πληροφοριών.

- Πληροφόρηση του κοινού και των πελατών για όλα τα θέματα που έχουν σχέση με την εξυπηρέτησή τους και ιδιαίτερα σε ότι αφορά:

- Θέση σημείων εξυπηρέτησης
- Παρεχόμενες υπηρεσίες - Προϊόντα
- Τιμολόγια
- Ώρες λειτουργίας γραφείων
- Ταχύτητα διεκπεραίωσης
- Ειδικές υπηρεσίες και διευκολύνσεις
- Οργάνωση του ταχυδρομικού δικτύου και έργου
- Θέματα Ταχυδρομικού Κώδικα
- Υποχρεώσεις του ΕΛΤΑ προς τον καταναλωτή

- Χειρισμός όλων των θεμάτων που περιλαμβάνονται στο Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή του ΕΛΤΑ.

- Χειρισμός όλων των θεμάτων που αφορούν στη λειτουργία της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.

- Παρακολούθηση του εκάστοτε ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου για τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή του ΕΛΤΑ.

- Ανάπτυξη - Λειτουργία - Διαχείριση του υποσυστήματος εξυπηρέτησης πελατών (CRM)

- Συλλογή, καταγραφή και διαχείριση παραπόνων πλημμελούς εξυπηρέτησης πελατών, μέσω του υποσυστήματος εξυπηρέτησης πελατών (CRM)

- Ανάπτυξη - Λειτουργία- Διαχείριση συστήματος πληροφόρησης των πελατών για τα Ταχ. Αντικείμενα ειδικής διαχείρισης μέσω του υποσυστήματος TRACK AND TRACE

- Διαχείριση αιτήσεων αναζήτησης Ταχ. Αντικειμένων και ενημέρωση των ενδιαφερόμενων

- Διερεύνηση παραπόνων και άμεση πληροφόρηση των πελατών (τηλεφωνικά - έντυπα - ηλεκτρονικά).

- Συνεργασία με τις Υπηρεσιακές Λειτουργίες για διερεύνηση, επίλυση του θέματος και παροχή σχετικών στοιχείων από αυτές προκειμένου να δοθεί η τελική απάντηση στον πελάτη από το Κέντρο Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών

- Στατιστικές αναλύσεις και επεξεργασία των στοιχείων του υποσυστήματος εξυπηρέτησης πελατών (CRM) για ελλείψεις, παραλήψεις και προβλήματα που διατυπώνονται στην εξυπηρέτηση πελατών και προώθηση στις αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες για λήψη μέτρων.

- Δημοσίευση και υποβολή στοιχείων, σχετικών με την εξυπηρέτηση πελατών, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές ή κανονιστικές διατάξεις

3. Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου θα καθοριστεί η στάθμη της ανωτέρω Υπηρεσιακής Λειτουργίας.

Γ. Τη θέσπιση θέσεως Αναπληρωτή Διευθυντή στην Περιφερειακή Δ/νση Συναλλαγής Αττικής και στην Περιφερειακή Δ/νση Επιστολικού Ταχυδρομείου Αττικής.

Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου θα καθορισθούν οι αρμοδιότητες και το έργο του κάθε Αναπληρωτή Δ/ντή στις ανωτέρω Περιφ/κές Δ/νσεις.

Δ. Την παροχή εξουσιοδότησης στον Διευθύνοντα Σύμβουλο για όλες τις ενέργειες που απαιτούνται για την υλοποίηση της παρούσας απόφασης.

Ε. Αποφάσεις αρμοδίων οργάνων που αναφέρονται σε τροποποιήσεις - διορθώσεις - συμπληρώσεις κ.λπ. των διατάξεων των άρθρων του Υπηρεσιακού Οργανισμού κωδικοποιούνται σε ενιαίο κείμενο με μέριμνα της Δ/νσης Διοίκησης και Επικοινωνίας.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 21 Μαρτίου 2003

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου
ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ

ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ